



# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.**

Núm. inscripción en la CNMV: 123

Versión 06 - 30 de junio de 2023

Aprobado por los Administradores en su reunión del 28 de julio de 2023

## ÍNDICE

<b>PREÁMBULO</b> .....	3
<b>1. Objeto</b> .....	4
<b>2. Ámbito de aplicación</b> .....	4
<b>3. Designación del titular</b> .....	4
<b>4. Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese</b> .....	4
<b>5. Funciones</b> .....	5
<b>6. Deber de colaboración</b> .....	5
<b>7. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones</b> .....	5
<b>8. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones</b> .....	6
<b>9. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones</b> .....	6
<b>10. Admisión a trámite</b> .....	6
<b>11. Inadmisión</b> .....	7
<b>12. Tramitación</b> .....	7
<b>13. Allanamiento y desistimiento</b> .....	8
<b>14. Finalización del procedimiento y notificación</b> .....	8
<b>15. Comunicaciones</b> .....	8
<b>16. Información a los clientes</b> .....	9
<b>17. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores</b> .....	9
<b>18. Informe semestral del SAC</b> .....	10
<b>19. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente</b> .....	10
<b>20. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente</b> .....	10
<b>ANEXO I</b> .....	11
<b>ANEXO II - Formulario para la presentación de reclamaciones - quejas</b> .....	12
<b>REGISTRO DOCUMENTAL</b> .....	15

## **PREÁMBULO**

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, adopta una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, entre las cuales se encuentra el deber de las empresas de asesoramiento financiero, de contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de dicho precepto normativo, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, establece la obligación de que cada empresa de servicios de inversión adopte un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio y, en su caso, la figura del defensor del cliente. Se pretende con ello mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros, facilitando a estos todos los cauces posibles para hacer llegar a las EAFs cualesquiera quejas o reclamaciones que puedan tener, así como proporcionando un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas.

Adicionalmente, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, señala el plazo en el que la entidad deberá resolver las reclamaciones presentadas por sus clientes que tengan la consideración de consumidor y estableciendo el procedimiento y plazos que tienen los clientes para acceder a mecanismos de resolución alternativa de litigios, que en el caso de las Empresas de Servicios de Inversión, la autoridad competente será la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, CNMV).

En cumplimiento de lo previsto tanto en las normas anteriormente señaladas, es intención de **NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.** (en adelante, la EAF) dictar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que garantice una adecuada protección a los usuarios de servicios financieros que contraten con esta sociedad.

Se pretende, por tanto, mediante el presente Reglamento, regular de una forma sistemática y completa el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC), asegurando el fácil acceso por parte de los clientes al sistema de reclamación, así como una ágil tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones interpuestas por aquéllos.

## **1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de **NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.**

## **2. Ámbito de aplicación**

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas, o extranjeras que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por la EAF siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

## **3. Designación del titular**

El Titular del Servicio será designado por el Órgano de Administración de la EAF (ver Anexo I).

## **4. Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese**

El Órgano de Administración de la EAF nombrará al titular del SAC, que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Tanto el nombramiento del titular del SAC como el cambio se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El titular del SAC será designado con mandato indefinido y cesará por:

- (i) Por cesación de la relación contractual entre el titular del SAC y la EAF.
- (ii) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- (iii) Por renuncia.
- (iv) Por cese razonado.

El titular del SAC podrá inhibirse y delegar en otra persona de la EAF cuando concurren circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

## 5. Funciones

Las funciones del SAC son las siguientes:

- a) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo 2 anterior, por los clientes de la EAF.
- b) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.
- c) Presentar ante la EAF informes, recomendaciones, y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la EAF y sus clientes.

## 6. Deber de colaboración

La EAF velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos los departamentos y servicios de la EAF faciliten al SAC cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al SAC por el resto de los servicios o departamentos de la EAF responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## 7. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditadas, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. El escrito contendrá los siguientes datos:

- (i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio de la EAF del que se deriva dicha queja o reclamación y aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
- (iii) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo 15 siguiente.
- (iv) Declaración de que el interesado no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- (v) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el SAC (Ver Anexo I), con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

- a) Mediante presentación de las mismas en el SAC.
- b) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al SAC que a tal fin se facilita en las oficinas de la EAF abiertas al público (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación).
- c) En la oficina de la EAF que lo hará llegar al SAC.
- d) Mediante correo ordinario dirigido al SAC, enviando la queja o reclamación.

## **8. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones**

Los clientes dispondrán de un plazo de dos (2) años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la EAF.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el SAC fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el artículo 14 siguiente.

## **9. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones**

Las quejas y reclamaciones recibidas por el SAC deberán ser resueltas por el mismo en el plazo máximo de dos (2) meses, contado a partir del momento de la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el SAC.

## **10. Admisión a trámite**

En caso de recibir la queja o reclamación en las oficinas de la EAF, si no es resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC, en un plazo máximo de cinco (5) días.

El plazo previsto en el artículo 9 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales por el SAC. A estos efectos, el SAC deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo. En caso de que la queja se reciba en las oficinas de la EAF, esta procederá a remitirla al SAC en un plazo máximo de cinco (5) días.

Recibida la queja o reclamación por el SAC se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previstos en el artículo 8 anterior.

## **11. Inadmisión**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 2 anterior.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 9 anterior.
- f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el SAC deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Una vez el interesado conteste, en caso de que se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **12. Tramitación**

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la EAF, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

La EAF tendrá un plazo de quince (15) días para facilitar al SAC toda la información que le ha sido requerida y presentar todas las alegaciones que estime oportunas.

### **13. Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAF rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también habrá de ser por escrito.

En ambos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

### **14. Finalización del procedimiento y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el SAC.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de Reclamaciones de la CNMV.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo 15 siguiente.

En ningún caso la decisión del SAC vinculará a la EAF en un eventual proceso judicial, arbitral o administrativo, ni prejuzgará la decisión que pudiere dictarse en tal eventual procedimiento.

En caso de ausencia de resolución del SAC, o en caso de disconformidad con la misma el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en los plazos establecidos en el artículo 17.

### **15. Comunicaciones**

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el SAC estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 7 anterior. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir



las correspondientes notificaciones, el SAC cursará aquellas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

## **16. Información a los clientes**

La EAF pondrá a disposición de sus clientes, en cualesquiera de sus oficinas abiertas al público la información siguiente:

- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación, por parte de la EAF, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el SAC, así como de informar acerca de la posibilidad que tiene el reclamante de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de ausencia de resolución del SAC, o en caso de disconformidad con la misma.
- c) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que funcionarán bajo el principio de ventanilla única, y atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.
- d) El presente Reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

## **17. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores**

En caso de disconformidad con la resolución del SAC de la EAF, o en caso de ausencia de resolución, el reclamante dispondrá de los siguientes plazos máximos para poder acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV

- Si el reclamante es consumidor, contará con el plazo de un (1) año desde que el SAC haya emitido su resolución, o de no haberla emitido, desde que debió resolver la queja o reclamación, pudiendo presentar la reclamación una vez transcurrido el plazo de un (1) mes desde que se presentó la reclamación al SAC.
- Si el reclamante es inversor, contará con un plazo de seis (6) años desde la producción del hecho causante, una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses del que dispone el SAC para dictar resolución.

El plazo de resolución por parte del Servicio de Reclamaciones de la CNMV dependerá de los plazos establecidos por este organismo en cada momento.

Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros), con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la CNMV.

El servicio de reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

## **18. Informe semestral del SAC**

Semestralmente, el SAC presentará ante el Órgano de Administración de la EAF un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- e) Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la EAF.

## **19. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

El Reglamento para la Defensa del Cliente debe someterse a la aprobación de los Administradores de la EAF. Esta versión del Reglamento ha sido aprobado por los Administradores de NORZ PATRIMONIA EAF, S.L. con fecha 28 de julio de 2023.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **20. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el Artículo 19 anterior.

Las modificaciones deben ser comunicadas a la CNMV para su validación.

## **ANEXO I**

### **1) Dirección**

NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.

Numancia 187, 8ª planta - 08034 Barcelona

Tel. 93.557.99.16

[info@norzpatrimonia.com](mailto:info@norzpatrimonia.com)

### **2) Titular del Servicio de Atención al Cliente**

Sr. Rafael Rabat Martínez

### **3) Dirección del Servicio de Atención al Cliente**


NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.

Numancia 187, 8ª planta - 08034 Barcelona

Tel. 93.557.99.16

[info@norzpatrimonia.com](mailto:info@norzpatrimonia.com)

## ANEXO II - Formulario para la presentación de reclamaciones - quejas



### FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES – QUEJAS

**1.- DATOS DEL RECLAMANTE**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

**DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

**1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	

**2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

**DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)**

APELLIDO 1		APELLIDO 2		NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)			DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS	
Teléfono de contacto				Correo electrónico				

**3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA**

---

NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.

C/ Numancia 187, 8ª planta

Barcelona - 08034

[info@norzpatrimonia.com](mailto:info@norzpatrimonia.com)

1/3



**4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN**

**A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE:** (seleccione una opción  entre las siguientes)

**A.1 PRODUCTOS DE INVERSIÓN \*** (indique si conoce los siguientes datos)

\* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

**CAUSAS**

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

**A.2. FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva)** (indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

**CAUSAS**

Comercialización	Suscripciones-reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

**A.3 SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA**

**A.4 SOBRE TESTAMENTARIAS**

**A.5 OTRAS**

**B. Concrete MOTIVO:** (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

**B.1 AÑO** en que se produjeron los hechos reclamados:

Indique si:

C.1. El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2. NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV



5.- DESEO PRESENTAR UNA: RECLAMACION <sup>(1)</sup>  QUEJA <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

<sup>(2)</sup> Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de la reclamación:

	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

REMITIR A:  
NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.  
Servicio de Atención al Cliente  
C/ Numancia 187, 8ª planta - 08034 Barcelona  
info@norzpatrimonia.com

**INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE**

Responsable: NORZ PATRIMONIA EAF, S.L., B66062530, C/ NUMANCIA 187, 8º 08034 Barcelona (BARCELONA), norz@delegado-datos.com

Finalidad: Identificarle como persona habilitada para realizar la presente solicitud de reclamación o queja, realizar las actuaciones que se consideren oportunas que se deriven de la solicitud y remitirle las pertinentes comunicaciones que procedan como consecuencia de su solicitud.

Legitimación: Consentimiento de la persona que realiza la solicitud de reclamación o queja e interés legítimo en mantenerle informado sobre dicha gestión y de la correspondiente resolución.

Cesiones: No están previstas cesiones de datos a terceros. En su caso, administración pública, organismos oficiales reguladores de la actividad y las legalmente previstas.

Conservación: Durante el tiempo necesario para la gestión de la solicitud, para atender las posibles peticiones de información que la CNMV pueda remitir al responsable y durante los plazos exigidos por ley para atender eventuales responsabilidades finalizada la tramitación de la solicitud.

Derechos: Puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición dirigiéndose a los datos del responsable. En caso de divergencias, puede presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos (www.aepd.es).

En ....., a .....de .....de 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

3/3

## REGISTRO DOCUMENTAL

<b>Responsable Proceso:</b>	Administradores
-----------------------------	-----------------

FECHA	ESTADO	NOMBRE	UNIDAD ORGANIZATIVA	FIRMA
26/07/2013	Aprobado	NORZ PATRIMONIA EAF, S.L.	Administradores	Administradores

### CONTROL DE EDICIONES

FECHA	EDICIÓN	CONCEPTO	MODIFICACIÓN REALIZADA	APROBACIÓN
26/07/2013	01	Creación del documento	Creación del Reglamento	Acta de los Administradores
21/01/2020	02	Modificación	Cambio denominación social y traslado del domicilio social.	Acta de los Administradores
09/05/2020	03	Modificación	Cambio del titular del Servicio de Atención al Cliente.	Acta de los Administradores
22/03/2021	04	Modificación	Cambio denominación social y traslado del domicilio social.	Acta de los Administradores
30/03/2021	05	Modificación	Apartado 15 b). Nuevo plazo para atender y resolver quejas y reclamaciones de un (1) mes desde su presentación.	Acta de los Administradores
30/06/2023	06	Modificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporación de la normativa en materia de consumo (Ley 7/2017) e información sobre el Servicio de Reclamaciones de la CNMV: como acceder y plazos de respuesta.</li> <li>- Ajuste de los plazos de respuesta del SAC: 2 meses.</li> <li>- Nuevo apartado 3. Designación del titular; Re-numeración de los apartados posteriores.</li> <li>- Cambio en el correo electrónico del SAC.</li> <li>- Nuevo Anexo II - Formulario reclamaciones o quejas - NORZ.</li> </ul>	Acta de los Administradores