



**NN investment
partners**

Política de reclamaciones

NN Investment Partners B.V., NNIP Advisors B.V. and
Altis Investment Management B.V.

Fecha

Marzo 2018

1. MOTIVOS PARA TENER UNA POLÍTICA DE RECLAMACIONES

NN Investment Partners¹ ('NN IP') se esfuerza por actuar en el mejor interés de sus clientes con el objetivo de satisfacer los más altos estándares en su relación comercial. Estas normas se definen en la ley y reglamentos, los valores de NN, el código de conducta y diferentes políticas y procedimientos de NN IP.

Instituciones financieras como NN IP están legalmente obligadas a tener una política de reclamaciones que cumpla con los requisitos legales y regulatorios locales. Esta Política proporciona los pasos necesarios a seguir en caso de recibir una reclamación, incluyendo el registro de la reclamación y la involucración de las partes apropiadas.

NN IP define una queja o reclamación como la expresión de insatisfacción o preocupación por parte o en nombre de un cliente o grupo de clientes que requiera una reacción de NN IP. Dado que una reclamación puede ser señal importante sobre la calidad de los productos, servicios o procedimientos, NN IP se toma en serio cada reclamación recibida y la maneja con el máximo cuidado. Esta Política describe los pasos que se tomarán por parte de NN IP durante la revisión de su reclamación.

2. GESTIÓN DE RECLAMACIONES: PASOS A SEGUIR

Cuando NN IP reciba una reclamación, seguirá los siguientes pasos:

1. Tras recibir una reclamación, NN IP confirmará por escrito la recepción de dicha reclamación confirmando a) que NN IP ha recibido la reclamación y está estudiándola y b) que el cliente será informado de los avances en las medidas tomadas para la resolución de la reclamación. El acuse de recibo que se enviará al cliente incluye una copia de esta Política y una indicación de tiempo sobre cuándo el cliente podría recibir una respuesta.
2. NN IP registrará la reclamación en su sistema interno de CRM (Customer Relationship Management) e informará internamente a las partes involucradas en la reclamación.
3. NN IP investigará la reclamación de forma competente, diligente e imparcial y evaluará justamente, con consistencia y rapidez la materia objeto de la reclamación y las medidas correctivas que sean más apropiadas.
4. NN IP debe enviar al cliente una respuesta final en un plazo máximo de dos semanas después de recibir la reclamación, tal y como exige la Ley holandesa. No siempre será posible dar una respuesta final dentro de dos semanas. En tal caso, NN IP informará al cliente oportunamente sobre cuándo podría esperar una respuesta. El cliente será informado sobre la evaluación de la reclamación y las medidas adoptadas por NNIP. La respuesta final debe ofrecer medidas correctivas o en el caso de rechazar la reclamación deberá exponer las razones para hacerlo. La respuesta final también informará al cliente de cómo proceder con la reclamación en caso de no estar de acuerdo con la resolución.
5. En caso que el cliente no esté de acuerdo con la solución propuesta por NNIP, está obligado a informar a NN IP de este hecho de manera oportuna. El cliente puede decidir tomar medidas legales. En el caso de clientes minoristas holandeses, éstos también tienen la opción de optar por la mediación a través de Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Para obtener más información, consulte www.kifid.nl.

En caso de tener alguna duda, por favor póngase en contacto con el departamento de Cumplimiento Normativo a través de la siguiente dirección de correo electrónico: compliance@nnip.com.

ANEXO I

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE NN INVESTMENT PARTNERS B.V., SUCURSAL EN ESPAÑA

NN INVESTMENT PARTNERS B.V., Sucursal en España, tiene como objeto social la promoción de Fondos de Inversión de NN INVESTMENT PARTNERS entre inversores profesionales / cualificados en España y Portugal, que son en su totalidad Instituciones Financieras reguladas sometidas en su mayoría a la supervisión, bien de Banco de España, bien de la CNMV o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Sin perjuicio de la política de reclamaciones de NN Investment Partners B.V. de acuerdo a la normativa española se aplicará el siguiente reglamento a NN INVESTMENT PARTNERS B.V., Sucursal en España.

1. REQUISITOS Y DEBERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.1. Servicio de Atención al Cliente

NN INVESTMENT PARTNERS B.V., Sucursal en España (en adelante, "la Sucursal"), cuenta con un Servicio de Atención al Cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones que formulen sus clientes, en el marco de las materias de su competencia, a las que hace referencia el apartado I.5 del presente Reglamento.

1.2. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente contará con un Titular, que deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El Titular desempeñará sus funciones por plazo indefinido, en tanto se encuentre vinculado laboralmente al Grupo NN IP, y, mientras siga ocupando el cargo que ostenta en la actualidad.

Lo previsto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las Causas de Incompatibilidad y Cese, estipuladas en los apartados I.7 y I.8 del presente reglamento.

1.3. Autonomía

A estos efectos, la Sucursal ha adoptado y adoptará en un futuro las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los departamentos Comercial y de Operaciones, garantizando que aquél tome de manera autónoma sus decisiones, evitando conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Sucursal adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de los departamentos, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. En este sentido, todos los empleados de la Sucursal deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente, las informaciones que éste solicite, a fin de poder cumplir con sus funciones.

1.4. Deber de información

La Sucursal mantendrá a disposición de sus clientes la siguiente información:

¹ Esta Política es de aplicación a NN Investment Partners B.V. (y sus sucursales), NNIP Advisors B.V. (y sus sucursales) y Altis Investment Management B.V. sin perjuicio de las políticas locales conformes a la normativa aplicable que, en su caso, se adjuntan como anexo al presente documento.

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente y de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan serle presentadas por sus clientes.
- c) Se debe incluir expresamente en todas las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente, la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, así como la existencia del Reglamento de funcionamiento.

1.5. Materias que son competencia del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente será competente para resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, con independencia, en su caso, de la cuantía de éstas, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a los siguientes asuntos:

- (i) Vulneración por parte de la Sucursal de los intereses y/o derechos legalmente reconocidos.
- (ii) Incumplimiento por parte de la Sucursal de cualquier obligación que se derive de su relación con el cliente.
- (iii) Incumplimiento de la Sucursal de la normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.
- (iv) En general, cualquier conducta de la Sucursal que pudiera afectar a las buenas prácticas y usos financieros.

1.6. Causas de Inelegibilidad

Serán consideradas causas de inelegibilidad como miembro del Servicio de Atención al Cliente, las siguientes:

- (i) Formar parte del Departamento Comercial de la Sucursal.
- (ii) Tener menos un año de experiencia en el ámbito económico o financiero.
- (iii) Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos de administración o dirección de entidades.

1.7. Causas de Incompatibilidad

Se considerarán causas de incompatibilidad, y darán lugar, en su caso, a la abstención del miembro del Servicio de Atención al Cliente afectado por ellas, y, en consecuencia, a la resolución de la reclamación o queja planteada por un cliente de la Sucursal por otro miembro del Servicio de Atención al Cliente:

- (i) Vínculo matrimonial o situación asimilable o parentesco por consanguinidad o afinidad con el cliente que plantee la queja o reclamación.
- (ii) Amistad íntima o enemistad manifiesta con el cliente.

- (iii) Tener interés directo o indirecto en la queja o reclamación.
- (iv) Haber desempeñado empleo o ejercido profesión en la empresa reclamante.
- (v) Haber ocupado cualquier tipo de cargo con ocasión del cual haya podido formar criterio en detrimento de la debida imparcialidad.

1.8. Causas de Cese

Darán lugar al cese como miembro del Servicio de Atención al Cliente las siguientes circunstancias:

- (i) Desarrollo de funciones que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- (ii) Condena por delitos en sentencia firme, así como por incurrir sobrevenidamente en los supuestos contenidos en el apartado 1.6.3.
- (iii) Por el mero acuerdo de la Sucursal, como consecuencia del incumplimiento grave de sus funciones.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

El procedimiento previsto en este capítulo será exigible en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo con el presente reglamento.

2.1. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones:

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones dentro de los dos años siguientes a la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que hubieran ocasionado la queja o reclamación.

2.2. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones:

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel 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 del 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, que deberá estar debidamente acreditada para ello; número del documento nacional de identidad para las personas físicas (u otro documento identificativo extendido por organismo oficial, como pasaporte) que pruebe la identidad del cliente y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Departamento, o persona en relación con la cual se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El cliente reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

En todo caso, la queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración.

2.3. Admisión a trámite:

Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente que, a su vez, deberá dejar constancia de la fecha de presentación y acusará recibo por escrito, procediendo a la apertura de un expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al cliente reclamante que complete 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses al que hace referencia el presente reglamento, y dentro del cual el Servicio de Atención al Cliente deberá resolver la queja o reclamación presentada.

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

- (i) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, que no sean subsanables, incluido, entre otros, el supuesto en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- (ii) Cuando se pretendan tramitar como quejas o reclamaciones, 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 estas instancias. Cuando la Sucursal tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.
- (iii) 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 presente reglamento.
- (iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- (v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. En el caso de que a pesar de que el reclamante presente sus alegaciones se mantengan las causas que dieron lugar a la inadmisión de la queja o reclamación, se le comunicará así al cliente.

2.4. Tramitación:

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

2.5. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación presentada, la Sucursal rectificase la situación con el reclamante, justificándolo documentalmente al Servicio de Atención al Cliente, éste dará traslado de la rectificación al cliente reclamante. Si el cliente manifiesta su conformidad a la rectificación practicada por la Sucursal, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

En cualquier caso, los reclamantes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento. No obstante lo anterior, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del procedimiento en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

2.6. Finalización y notificación

La instrucción del expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fue presentada ante el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión que se adopte deberá ser motivada y contener conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión adoptada se aparte de los criterios manifestados en expedientes resueltos anteriormente por éste departamento, estas decisiones deberán aportar las razones que justifiquen este cambio de criterio.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de su emisión, 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En todo caso, una vez finalizado el referido plazo de dos (2) meses, sin que hubiera recaído decisión del Servicio de Atención al Cliente, los reclamantes podrán acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

2.7. Relación con la Dirección de Inversores de la CNMV:

La Sucursal, a través del Servicio de Atención al Cliente, atenderá, a la mayor brevedad posible, los requerimientos que la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV o cualquier otro Regulador competente pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

3. INFORME ANUAL

3.1. Contenido:

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la Sucursal, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de 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 reclamante.
- (c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- (d) Recomendaciones o sugerencias, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen de este informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

DISPOSICION FINAL

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Dirección General de NN INVESTMENT PARTNERS B.V., Sucursal en España, previa su revisión y aprobación por parte de la CNMV.

Corresponde igualmente a la Dirección General de la Sucursal, la aprobación de cualquier modificación posterior de este Reglamento.