

**REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE DE “FRANKLIN TEMPLETON INTERNATIONAL SERVICES,  
SUCURSAL EN ESPAÑA”**

Madrid, Enero de 2019

## INDICE

ARTICULO		PÁGINA
PRIMERO	Ámbito de aplicación .....	3
SEGUNDO	Principios aplicables a la actividad del departamento de atención al cliente .....	3
TERCERO	Competencias del departamento de atención al cliente .....	5
CUARTO	Funcionamiento del departamento de atención al cliente .....	5
QUINTO	Obligación de colaboración .....	6
SEXTO	Miembros del departamento de atención al cliente y toma de decisiones .....	6
SEPTIMO	Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese de los miembros del departamento de atención al cliente .....	6
OCTAVO	Procedimiento .....	7
NOVENO	Información a clientes .....	10
DECIMO	Informe anual .....	11

## **PRIMERO.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente reglamento regulará el funcionamiento y las relaciones del departamento de atención al cliente de **Franklin Templeton International Services, Sucursal en España** (“**FTIS, Sucursal en España**”) con los receptores de los servicios prestados por ésta.

En particular, el presente reglamento será aplicable a las quejas y reclamaciones presentadas por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, receptoras de cualquiera de los servicios prestados por FTIS, Sucursal en España en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos con esta entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros (el “**Ciente**” o los “**Cientes**”). A estos efectos, se entenderá por buenas prácticas y normas de transparencia y protección de la clientela lo dispuesto en los artículos 2.4 y 2.5 de la Orden Ministerial ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

A los efectos del presente reglamento, los siguientes términos serán definidos de la siguiente forma:

“Queja o Quejas” serán aquellas referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por FTIS, Sucursal en España a sus clientes por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

“Reclamación o Reclamaciones” serán aquellas presentadas por los clientes de FTIS, Sucursal en España que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del cliente por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

## **SEGUNDO.- PRINCIPIOS APLICABLES A LA ACTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El departamento de atención al cliente de FTIS, Sucursal en España deberá contar con todos los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. A estos efectos, FTIS, Sucursal en España deberá tomar todas las medidas necesarias y poner a disposición del departamento de atención al cliente todos los fondos necesarios para lograr lo anterior.

El departamento de atención al cliente será dirigido por Doña Pilar Lara, directora de atención al cliente, y se regirá por los siguientes principios en su funcionamiento y relaciones con los Clientes:

- a) Principio de buena fe: los titulares del departamento de atención al cliente deberán actuar de buena fe en el ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones relativas a las Quejas o Reclamaciones presentadas por los Clientes de FTIS, Sucursal en España.
- b) Principio de autonomía e independencia: el departamento de atención al cliente deberá funcionar de forma autónoma e independiente del resto de los departamentos de FTIS, Sucursal en España.
- c) Principio de celeridad: los titulares del departamento de atención al cliente deberán ejercer sus funciones respetando todos los plazos establecidos en este reglamento o en cualquier normativa aplicable garantizando, en todo caso, la celeridad del procedimiento.
- d) Principio de eficiencia y eficacia: los titulares del departamento de atención deberán ejercer sus funciones de la forma más eficiente posible con la finalidad de solucionar las Quejas y Reclamaciones presentadas eficazmente.
- e) Principio de imparcialidad: los titulares del departamento de atención al cliente deberán ejercer sus funciones y tomar las decisiones relativas a las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes de FTIS, Sucursal en España actuando imparcialmente, evitando cualquier conflicto de interés que pudiera presentarse con la finalidad de preservar la objetividad e imparcialidad en la toma de decisiones.
- f) Principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación: FTIS, Sucursal en España adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que la información solicitada por el departamento de atención al cliente al resto de los departamentos de FTIS, Sucursal en España se suministre de forma rápida, segura y eficaz.
- g) Principio de equidad: los titulares del departamento de atención al cliente deberán ejercer sus funciones y tomar las decisiones relativas a las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes de FTIS, Sucursal en España actuando en estricta observancia del principio de equidad con la finalidad resolver las Quejas o Reclamaciones de forma justa y razonable para todos los Clientes.

### **TERCERO.- COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Son competencias del departamento de atención al cliente las siguientes:

- a) Recibir, estudiar y conocer las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes de FTIS, Sucursal en España, independientemente del tema objeto y cuantía de las mismas.
- b) Resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas respetando los principios enumerados en el **Artículo 2** anterior.
- c) Asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas de mercado y las normas de transparencia y protección de la clientela en las oficinas abiertas en España de FTIS, Sucursal en España.
- d) Poner a disposición de los Clientes toda la información exigida por ley o que consideren conveniente.
- e) Reunirse al menos una vez cada tres (3) meses y, en todo caso, dentro del plazo de siete (7) días a contar desde la presentación de cualquier Queja o Reclamación.
- f) Preparar el informe anual relativo a las Quejas o Reclamaciones de acuerdo con lo previsto en el **Artículo 10** del presente Reglamento.
- g) Cualquier otra función que la legislación aplicable pueda establecer o que sus titulares estimen conveniente ejercer para cumplir con las buenas prácticas y las normas de transparencia y protección de la clientela.

Dado que FTID, Sucursal en España no ha nombrado un defensor del cliente, el departamento de atención al cliente asumirá cualesquiera otras funciones o competencias no enumeradas anteriormente de conformidad con la legislación aplicable.

### **CUARTO.- FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El departamento de atención al cliente de FTIS, Sucursal en España tendrá su sede en la oficina en Madrid de FTI, Sucursal en España y deberá estar abierto al público durante los días laborables de las 10:00 horas hasta las 14:00 horas. Se podrá contactar con el departamento de atención al cliente en el teléfono +34 91 4263600 o en la siguiente dirección de correo electrónico: [plara@franklintempleton.com](mailto:plara@franklintempleton.com).

## **QUINTO.- OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN**

Todos los departamentos y empleados de FTIS, Sucursal en España deberán colaborar con el departamento de atención al cliente suministrándole toda la información, tanto documental como verbal, necesaria para poder resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas dentro de los plazos previstos para ello.

## **SEXTO.- DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y TOMA DE DECISIONES**

El departamento de atención al cliente de FTIS, Sucursal en España estará compuesto por un único titular que deberá ser empleado de FTIS, Sucursal en España y no podrá desempeñar funciones operativas ni comerciales. El titular del departamento de atención al cliente será nombrado por el director general de FTIS, Sucursal en España por un plazo de dos (2) años, pudiendo el nombramiento prorrogarse por períodos iguales y deberá contar con la honorabilidad y experiencia comercial y profesional exigida por la legislación aplicable.

El funcionamiento del departamento y la resolución de las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes serán decididos por el titular único del departamento de atención al cliente. El titular del departamento de atención al cliente podrá solicitar la asesoría del departamento legal y de *compliance* de Franklin Templeton International Services SarL en Luxemburgo en caso de tener dudas sobre la legislación aplicable a la Queja o Reclamación.

El titular del departamento de atención al cliente de FTIS, Sucursal en España será el encargado de atender los requerimientos de las entidades competentes para la defensa del cliente de servicios financieros que corresponda.

Cualquier cambio en la persona escogida para ser el titular del departamento de atención al cliente de FTIS, Sucursal en España será comunicada por la entidad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores tan pronto como sea posible.

## **SÉPTIMO.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DE LOS MIEMBROS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

No podrán ser titulares del departamento de atención al cliente y, por tanto, serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad o cese las siguientes:

- a) Quienes hallan sido declarados en concurso en España o en el extranjero sin haber sido rehabilitados.

- b) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos y contra la propiedad.
- c) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

## **OCTAVO.- PROCEDIMIENTO**

El procedimiento previsto en el presente artículo será aplicable a la tramitación y resolución de las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes de FTIS, Sucursal en España.

### **8.1 Plazo para presentar las Quejas o Reclamaciones:**

El plazo para la presentación de las Quejas o Reclamaciones será de dos (2) años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

### **8.2 Forma, contenido y lugar de 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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre sobre 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, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a la escritura de constitución y 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) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación.

- d) Que el Cliente 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 deberá aportar, junto al documento anterior, la siguiente documentación:

- a) Copia de su DNI, permiso de residencia o pasaporte y, en su caso, de su apoderado o representante.
- b) En caso de actuar mediante representante o apoderado, copia de la escritura pública de poder otorgada por el reclamante en favor del apoderado o representante.
- c) En caso de tratarse de persona jurídica, copia de la escritura pública de nombramiento como administrador u otorgamiento de poder a favor de la persona que actúe en representación del reclamante.
- d) Todas 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 departamento de atención al cliente o en cualquier oficina abierta al público en España de FTIS, Sucursal en España, así como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

### 8.3 Admisión a trámite:

Recibida la Queja o Reclamación por el departamento de atención al cliente, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de los plazos establecidos para la resolución y se procederá a la apertura de expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, se requerirá al Cliente para 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 sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previsto en el **Artículo 8.6** del presente reglamento.



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 8.2** de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas y Reclamaciones establecido en el presente Reglamento.
- 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la Queja o Reclamación, por alguna de las causas indicadas anteriormente, se pondrá de manifiesto al Cliente mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el Cliente hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### 8.4 Tramitación:

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

#### 8.5 Allanamiento y desistimiento:

Si a la vista de la Queja o Reclamación, el departamento de atención al cliente rectifica la situación de FTIS, Sucursal en España con el Cliente a satisfacción de éste, deberá notificarlo al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del Cliente, en cuyo caso se procederá al archivo de la Queja o Reclamación sin más trámite.

Los Clientes podrán desistir de sus Quejas y Reclamaciones en cualquier momento lo que dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

#### 8.6 Finalización y notificación:

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la Queja o Reclamación fuera presentada en el departamento de atención al cliente.

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.

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

La decisión será notificada al Cliente en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, 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.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de Quejas y Reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de Reclamación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores para la defensa del cliente de servicios financieros que corresponda.

### **NOVENO.- INFORMACIÓN A CLIENTES**

FTIS, Sucursal en España pondrá a disposición de sus Clientes, en sus oficinas en Madrid, así como en su página web, la información y documentación siguiente:

- a) La existencia de un departamento de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de FTIS, Sucursal en España de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el departamento de atención al cliente.
- c) Referencia al servicio de reclamación para la defensa del cliente de servicios financieros que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento de atención al cliente para poder formular las Quejas y Reclamaciones ante ellos.
- d) Un ejemplar del presente Reglamento.
- e) Referencias a las buenas prácticas de mercado, normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **DÉCIMO.- INFORME ANUAL**

Dentro del primer trimestre de cada año, el departamento de atención al cliente presentará ante al director general de FTIS, Sucursal en España 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 derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del anterior informe anual será incluido en la memoria anual de FTIS, Sucursal en España.

Asimismo, FTIS, Sucursal en España deberá:

- a) Llevar un registro de todas las Quejas y Reclamaciones presentadas por Clientes.

- b) Enviar al registro central de Quejas y Reclamaciones de Franklin Templeton International Services SarL copia de todas las Quejas y Reclamaciones presentadas por Clientes.
- c) Informar, al menos anualmente, a Franklin Templeton International Services SarL sobre todas las Quejas y Reclamaciones presentadas por Clientes.

\*\*\*