

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

**FLOSSBACH VON STORCH INVEST, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA**

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. Introducción**

- 1.1. La Ley 44/2002 del 22 de noviembre, por la que se establecen medidas para reformar el sistema financiero, establece la obligación de que las entidades de crédito, las compañías de seguros y las empresas de servicios de inversión resuelvan las reclamaciones y quejas que sus clientes presentan en relación con sus intereses y derechos legales.
- 1.2. La Ley 35/2003, del 4 de noviembre, sobre los regímenes de instituciones colectivas, exige que las sociedades gestoras de regímenes de inversión colectiva dispongan de un servicio de atención al cliente o de un departamento encargado de resolver reclamaciones y quejas.
- 1.3. La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y Defensores del cliente en las instituciones financieras, establece los requisitos y procedimientos que deben seguir los departamentos o servicios de atención al cliente, incluida la obligación de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.
- 1.4. En ese contexto, en virtud de este reglamento, y debido a su condición de filial de una sociedad gestora de regímenes de inversión colectiva, Flossbach von Storch Invest, S.A., Sucursal en España (en adelante, la «**Sucursal**»), el Representante de la Sucursal ha decidido establecer un servicio de atención al cliente (en adelante, el «**Servicio de atención al cliente**» o el «**Servicio**») y aprobar este Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el «**Reglamento**»).

## **CAPÍTULO I**

### **FINALIDAD, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **2. Finalidad del Reglamento**

- 2.1. El objetivo básico del Reglamento es regular la estructura, las actividades, los procedimientos y el sistema de rendimiento del Servicio de atención al cliente.
- 2.2. A través del Servicio de atención al cliente, la Sucursal resolverá, de conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, cualquier reclamación o queja planteada por sus clientes.

#### **3. Responsabilidades del Servicio de atención al cliente**

- 3.1. El Servicio de atención al cliente es responsable de salvaguardar y proteger los derechos e intereses de aquellos que por ley o contrato son reconocidos como clientes, así como de asegurar que las relaciones entre la Sucursal y sus clientes siempre cumplan con los requisitos de buena fe, equidad y confianza mutua.
- 3.2. Específicamente, el Servicio de atención al cliente será responsable de:
  - a) Escuchar, estudiar y resolver reclamaciones o quejas de los clientes sobre operaciones, servicios o acuerdos de inversión y todos los casos en que los clientes de la Sucursal crean que se han infringido sus derechos legales o contractuales.
  - b) Escuchar, estudiar y resolver cualquier pregunta que la Sucursal tenga sobre sus relaciones con los clientes.
  - c) Elaborar informes, recomendaciones y propuestas de la Sucursal sobre todos los aspectos, dentro de su ámbito de competencia, que puedan promover buenas relaciones y el cumplimiento entre la Sucursal y sus clientes.

3.3. En cualquier caso, el Servicio de atención al cliente no se hace responsable de:

- a) La relación entre la Sucursal y sus empleados, a menos que actúen únicamente como clientes de la Sucursal.
- b) La relación entre la Sucursal, sus accionistas o su participación, a menos que actúen únicamente como clientes de la Sucursal.
- c) Cuestiones relacionadas con las decisiones de la Sucursal sobre contratos, transacciones o servicios con ciertas personas, y sus pactos o condiciones.
- d) Cuestiones relativas a asuntos pendientes que se estén resolviendo o hayan sido resueltos por la administración o los tribunales españoles, o mediante arbitraje, o que tienen por objeto impedir, retrasar u obstruir el ejercicio de sus derechos frente a sus clientes por parte de la Sucursal.

3.4. Dado que la Sucursal no dispone de un Defensor del cliente, el Servicio de atención al cliente resolverá todas las reclamaciones y quejas planteadas por los usuarios de los servicios de inversión de la Sucursal, independientemente del problema y su valor, si estas reclamaciones y quejas se refieren a sus intereses y derechos legales, relativos a contratos, normas de transparencia, normas de protección del cliente o buenas prácticas financieras, en concreto el principio de equidad.

#### **4. Autonomía y recursos**

4.1. El Servicio de atención al cliente se caracteriza por su autonomía en la toma de decisiones sobre el alcance de su actividad. La Sucursal tomará las medidas necesarias para mantener la independencia del Servicio respecto a los departamentos comerciales u operativos de la Sucursal, a fin de garantizar que pueda tomar sus propias decisiones sobre los asuntos que entran dentro de su ámbito de aplicación y evitar conflictos de intereses.

4.2. El Representante de la Sucursal se asegurará de que el Servicio disponga de los recursos humanos, tangibles, técnicos y organizativos adecuados necesarios para el desempeño de sus funciones.

4.3. La Sucursal y todos sus departamentos y servicios deberán:

- a) ayudar al Servicio de atención al cliente a ejercer sus funciones de la mejor manera posible, especialmente proporcionando toda la información necesaria solicitada sobre asuntos que entran dentro de su ámbito de actuación;
- b) cumplir con los requisitos de presentación de informes especificados en el Capítulo IV del Reglamento; y
- c) recibir y evaluar las reclamaciones planteadas sobre el desempeño del Servicio de atención al cliente y tomar decisiones sobre la destitución de las personas responsables de ello.

## **CAPÍTULO II**

### **RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **5. Nombramiento del responsable del Servicio**

5.1. El responsable del Servicio de atención al cliente (en adelante, «**Responsable del servicio**») será nombrado por el Representante de la Sucursal. El Responsable del servicio debe ser una persona honesta tanto comercial como profesionalmente y debe estar debidamente cualificado en términos de conocimientos y experiencia para el desempeño de sus funciones, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento. El Representante de la Sucursal nombrará, renovará, sustituirá o destituirá al Responsable del servicio.

5.2. El nombramiento, renovación, sustitución o destitución del Responsable del servicio se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **6. Duración del mandato del Responsable del servicio**

El Responsable del servicio será nombrado por un periodo ilimitado.

#### **7. Requisitos**

7.1. El Responsable del servicio debe cumplir los requisitos del Reglamento.

7.2. El Responsable del servicio debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Honestidad en el sentido comercial y profesional, cumpliendo con las leyes comerciales o de otro tipo que regulan la actividad económica y empresarial, así como con las buenas prácticas comerciales y financieras.
- b) Cualificación adecuada en términos de conocimientos y experiencia para el desempeño de las funciones.

## **8. Incompatibilidad y resolución**

- 8.1. El desempeño de cualquier función en los departamentos comerciales de la Sucursal se consideraría incompatible con la función de Responsable del servicio.
- 8.2. Si se planteara un posible conflicto de intereses del Responsable del servicio respecto a una queja o reclamación, no podría llevar a cabo el proceso de admisión y debería comunicárselo al Representante de la Sucursal, que designará a otra persona para admitir y resolver la queja o reclamación.
- 8.3. Se resolverá el mandato del Responsable del servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a) al realizar funciones incompatibles en la Sucursal;
  - b) en caso de que no pueda llevar a cabo las funciones correspondientes;
  - c) al finalizar la relación laboral con la Sucursal; o
  - d) si se produce una infracción importante al realizar las obligaciones y deberes correspondientes.
- 8.4. Una vez vacante el puesto, el Representante de la Sucursal nombrará a un nuevo Responsable del servicio en las dos semanas posteriores.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y QUEJAS DE CLIENTES**

##### **9. Plazo, forma, contenido y lugar para presentar reclamaciones y quejas**

- 9.1. Los clientes deben presentar sus reclamaciones o quejas al Servicio de atención al cliente en un plazo de dos (2) años a partir de la constatación de los hechos que dan lugar a la reclamación o queja. Las reclamaciones o quejas presentadas después de este tiempo serán rechazadas. En cualquier caso, el Servicio de atención al cliente informará a la Sucursal de todas las reclamaciones y quejas.
- 9.2. Las reclamaciones o quejas pueden presentarse por escrito de acuerdo con el apartado 9.5.
- 9.3. El proceso comenzará cuando un cliente presente un documento que indique:
- a) El nombre y la dirección completos del cliente interesado, así como el nombre y la dirección completos de su representante debidamente autorizado.
  - b) El número de identificación español en el caso de las personas físicas y los datos de registro en el caso de las personas jurídicas.
  - c) Los motivos de la reclamación o queja, especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita una decisión.
  - d) La oficina, departamento o servicio en el cual han tenido lugar los eventos que dan lugar a la reclamación o queja.
  - e) Que la persona que presenta la reclamación no tiene conocimiento de ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial en curso relativo al objeto de la reclamación o queja.
  - f) El lugar, la fecha y la firma.

- 9.4. Junto con este documento, la persona que presenta la reclamación también debe presentar cualquier prueba documental que posea que respalde su reclamación o queja.
- 9.5. Las reclamaciones o quejas pueden presentarse directamente al Servicio de atención al cliente, a través de cualquier oficina de la Sucursal o usando una dirección de correo electrónico proporcionada con este fin. Todas las oficinas de la Sucursal conocerán la dirección de correo electrónico correcta utilizada para este fin.

## **10. Admisión de una reclamación o queja para su procesamiento**

- 10.1. Cuando el Servicio recibe una reclamación o queja, debe acusar recibo por escrito y registrar la fecha en que se presenta para permitir el seguimiento del tiempo de respuesta.
- 10.2. El cliente afectado puede presentar la misma reclamación o queja una única vez y no puede presentar reclamaciones o quejas repetidas ante los distintos organismos de la Sucursal.
- 10.3. Si la persona que presenta la reclamación no se identifica debidamente o las circunstancias o hechos que provocan la reclamación o queja no se pueden establecer claramente, se pedirá a la persona que presenta la reclamación que proporcione las pruebas complementarias necesarias en un plazo de diez (10) días naturales, con una advertencia de que la reclamación o queja se archivará en caso de no hacerlo. El tiempo empleado en corregir la información no se incluirá al calcular el periodo de un (1) mes establecido en el apartado 13 del Reglamento.
- 10.4. El Servicio puede negarse a admitir una reclamación o queja para su procesamiento únicamente en los siguientes casos:
  - a) Cuando se omite información esencial para procesar la reclamación o queja y no puede corregirse.
  - b) Cuando se presente una reclamación o queja que (i) implique la interposición o la adopción de medidas de otra descripción bajo la jurisdicción de órganos administrativos, tribunales de arbitraje o tribunales judiciales, (ii) esté pendiente de una decisión de estos



órganos o tribunales, o (iii) ya se haya resuelto por parte de estos órganos o tribunales.

- c) Cuando las cuestiones planteadas no se refieran a transacciones específicas o no se incluyan en el apartado 3.4 del Reglamento.
- d) Cuando la reclamación o queja sea la misma que una reclamación o queja anterior, que el mismo cliente haya presentado en relación con las mismas circunstancias.
- e) Cuando ya haya transcurrido el periodo de dos (2) años de limitación para presentar reclamaciones o quejas.
- f) Cuando el Servicio sepa que una reclamación o queja por el mismo asunto se está tratando simultáneamente en procedimientos administrativos, de arbitraje o judiciales, en cuyo caso el Servicio se abstendrá de procesar la reclamación o queja.

10.5. Si la reclamación o queja no es apta para admitirse para su procesamiento por cualquiera de las razones anteriores, el Servicio informará al cliente afectado de su decisión, dará las razones para no admitir la reclamación o queja y otorgará al cliente un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. A la luz de la respuesta del cliente, si se mantienen los motivos para no admitir la reclamación o queja para su procesamiento, se notificará al cliente la decisión final a tal efecto.

10.6. Una reclamación o queja que no se haya admitido para su procesamiento no puede volver a presentarse al Servicio.

## **11. Desarrollo del proceso**

11.1. Mientras se procesa el asunto, el Servicio de atención al cliente puede solicitar a la persona que presenta la reclamación y al departamento o departamentos implicados cualquier información, aclaración, informe o prueba que el Servicio de atención al cliente considere necesarios para resolver la reclamación o queja.

11.2. Si mientras el asunto se procesa, la persona que presenta la reclamación realiza cualquier acción administrativa o judicial respecto al mismo asunto objeto de la reclamación o queja, el Servicio archivará el caso.

## **12. Aceptación o retirada**

- 12.1. El Servicio podrá, antes de emitir su decisión, adoptar las medidas necesarias y hacer las propuestas adecuadas a las partes para llegar a una solución amistosa. Si se llega a dicha solución, será vinculante para ambas partes, y el Servicio archivará la reclamación o queja.
- 12.2. Si la Sucursal corrige la situación a satisfacción de la persona que presenta la reclamación o el cliente retira la reclamación o queja, la reclamación o queja se archivará inmediatamente.

## **13. Plazo de respuesta**

El Servicio tiene un plazo de un (1) mes, a partir del día en que se presenta la reclamación o queja, para emitir su decisión.

Después de transcurrido este plazo sin que el Servicio haya emitido su resolución, o si la resolución emitida en dicho plazo no es satisfactoria para el reclamante, éste podrá ponerse en contacto con el Servicio de reclamaciones adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) («**Servicio de Reclamaciones**»).

## **14. Contenido de la decisión y notificación**

- 14.1. El Servicio debe especificar los motivos de cualquier decisión que tome para resolver reclamaciones o quejas presentadas ante él. La decisión debe contener conclusiones claras sobre lo que haya solicitado el cliente y debe basarse en las disposiciones legales aplicables, las cláusulas contractuales y las normas de transparencia y protección del cliente, así como en las prácticas y los usos financieros establecidos. Si el Servicio de atención al cliente difiere de las opiniones adoptadas anteriormente en procedimientos similares, se explicarán las razones del cambio de opinión.
- 14.2. Las decisiones adoptadas por el Servicio de atención al cliente mencionarán explícitamente que, si la persona que presenta la reclamación no está de acuerdo con el resultado, tiene derecho a recurrir al Servicio de reclamaciones adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

14.3. Una vez tomada la decisión, esta se le notificará a la persona que presenta la reclamación en un plazo de diez (10) días naturales tras su emisión, a través de los mismos medios utilizados para presentar la reclamación o queja, a menos que la persona que presenta la reclamación haya pedido explícitamente que se le notifique por otro medio.

## **15. Efectos de las resoluciones**

15.1 Los clientes no están obligados a aceptar las resoluciones del Servicio de atención al cliente, teniendo derecho a ejercer las acciones legales que consideren oportunas.

15.2 Las resoluciones del Servicio de atención al cliente serán vinculantes para la Sucursal, pero no para el cliente. Si la resolución ha sido aceptada por el cliente, no se le exigirá la renuncia a ningún derecho que pudiera ejercer más adelante.

15.3 Si la resolución fuese favorable para el cliente, ésta será implementada en un plazo máximo de un (1) mes, en caso de que la Sucursal tenga que hacer frente al pago de una cantidad o llevar a cabo alguna acción, salvo que la propia resolución establezca un período distinto adecuado a las correspondientes circunstancias del caso.

15.4 En caso de disconformidad con la resolución, o transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la presentación de la reclamación a la Sucursal sin que se hubiera obtenido respuesta, los reclamantes podrán presentar quejas frente al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el plazo de seis (6) años desde la producción de los hechos.

No obstante, para los reclamantes que tengan la consideración de consumidores de conformidad con la legislación aplicable, en caso de disconformidad con la resolución, o en ausencia de la misma una vez transcurrido el plazo de un (1) mes desde la presentación de la reclamación a la Sucursal, podrán presentar quejas frente al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el plazo de un (1) año a partir de la presentación de la misma a la Sucursal.

## **CAPÍTULO IV**

### **OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN**

#### **16. Relación con el servicio de reclamaciones**

La Sucursal, a través del Responsable del servicio, se ocupará de los requerimientos recibidos del Servicio de reclamaciones.

#### **17. Información disponible para los clientes**

17.1. La Sucursal pondrá a disposición de los clientes la siguiente información en todas las oficinas que atiendan al público y en su sitio web:

- a) la existencia de un Servicio de atención al cliente, indicando las direcciones postal y de correo electrónico correspondientes;
- b) la obligación de la Sucursal de escuchar y resolver cualquier reclamación o queja planteada por los clientes en un plazo de un (1) mes tras su recepción;
- c) este Reglamento; y
- d) la existencia de un Servicio de reclamaciones, indicando las direcciones postal y de correo electrónico, y estableciendo que los clientes deben presentar sus reclamaciones o quejas a través del Servicio de atención al cliente antes de ponerse en contacto con el Servicio de reclamaciones.

#### **18. Informe anual**

18.1. Durante el primer trimestre de cada año, el Servicio de atención al cliente presentará al Representante de la Sucursal un informe explicativo sobre el trabajo realizado en su área de responsabilidad durante el año anterior. El Informe anual incluirá al menos los siguientes puntos:

- a) un resumen estadístico de las reclamaciones y quejas tramitadas por el Servicio, con información sobre el número de reclamaciones y

quejas presentadas, el número de reclamaciones admitidas para su tramitación y las razones por las que se rechazaron las no admitidas, los motivos por los que se presentaron las reclamaciones y quejas y las preguntas que plantearon, así como las sumas o importes correspondientes;

- b) un resumen de las decisiones del Servicio de atención al cliente, indicando si estaba de acuerdo o no con la persona que presentó la reclamación;
- c) las opiniones generales adoptadas en las decisiones; y
- d) cualquier recomendación o sugerencia para mejorar el rendimiento que se haya identificado a partir de la experiencia del Servicio de atención al cliente en el desempeño de sus funciones.

## **19. Modificación del Reglamento**

El Reglamento podrá modificarse mediante resolución del Representante de la Sucursal, previa aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.