

Reglamento para la Defensa del Cliente

ABANCA GESTIÓN DE ACTIVOS, SGIIC, SA

29 de Noviembre de 2023

ÍNDICE

1. **Ámbito de aplicación**
2. **Servicio de atención al cliente**
3. **Deberes de información**
4. **Procedimientos y plazos para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**
5. **Relación con el servicio de reclamaciones y atención al cliente de la comisión nacional del mercado de valores (CNMV)**
6. **Informe anual**
7. **Vigencia del presente reglamento**

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva y en sus normas de desarrollo, las sociedades gestoras están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los accionistas de sociedades de inversión o los partícipes de fondos de inversión puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A estos efectos, las sociedades gestoras deberán contar con un departamento o Servicio de Atención al Cliente (SAC) encargado de atender y resolver dichas quejas y reclamaciones, así como con un Reglamento para la Defensa del Cliente, según se estipula en la Orden ECO 734/2004.

La aprobación del presente Reglamento se enmarca así mismo en la política general de atención eficiente a los clientes de ABANCA GESTIÓN DE ACTIVOS, SGIC, SA (en adelante, "la Gestora"), estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección de sus derechos.

2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

a. Características de los titulares del Servicio de Atención al Cliente

Los titulares del departamento o Servicio de Atención al Cliente deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Se entiende que poseen conocimientos y experiencia quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Gestora.

b. Nombramiento de los miembros y duración del mandato

El titular del departamento o Servicio de Atención al Cliente es designado por el Consejo de Administración de la Gestora, por un plazo de 5 años, pudiendo ser reelegido por el mismo plazo.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente es comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

c. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y ceses

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese como titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Gestora, el haber sido sancionado, por sentencia firme, por

delito o por infracciones graves o muy graves, en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero y de las entidades que operan en el mismo, en aplicación de disposiciones de defensa de los consumidores y usuarios, en materia de violación de secretos, de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil, de tráfico de influencias o de fraudes ilegales.

Con carácter adicional serán también causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente: la expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la entidad acordara su renovación, la incapacidad sobrevenida, su renuncia, y el acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

d. Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente: Relaciones con otras Áreas

El Servicio de Atención al Cliente es independiente de los servicios comerciales y operativos de la Gestora, tomando de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y evitando conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente podrá requerir al resto de Áreas, que deberán suministrarla con carácter obligatorio, la información que sea precisa para el desarrollo de sus funciones, rigiéndose las comunicaciones con las distintas Áreas, por los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Servicio de Atención al Cliente cuenta con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, el personal del servicio dispone del conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El Servicio de Atención al Cliente deberá actuar en el ejercicio de sus actividades con imparcialidad y sin anteponer los intereses de la Gestora a los de sus clientes.

En el supuesto de que el titular del Servicio de Atención al Cliente tuviera alguna vinculación económica, familiar, o de otro tipo, con el cliente que presente la queja o reclamación, el mismo se inhibirá de efectuar actuación alguna conducente a la resolución de la reclamación presentada por el cliente con el que se mantuviera la vinculación, trasladando el expediente a otro miembro del Área de Cumplimiento Normativo de la Gestora.

Tendrá la consideración de vinculación económica la titularidad directa o indirecta de una participación superior al 1% del capital.

Tendrá la consideración de vinculación familiar el parentesco hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, con el cliente que presenta la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente tratará con la máxima confidencialidad los datos que le sean facilitados con motivo de la queja o reclamación del cliente.

e. Delimitación de las materias competencia del Servicio de Atención al Cliente

Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente conocer, estudiar y resolver cualesquiera quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante

representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Entidades sometidas al presente Reglamento, 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 de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

3. DEBERES DE INFORMACIÓN

1. La Sociedad Gestora pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:
 - a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
 - b) La obligación por parte de la Gestora de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
 - c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
 - d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
 - e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
2. 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 Reclamaciones de la CNMV.

4. PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

a. Plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones

El cliente podrá presentar las reclamaciones que considere, sobre las materias definidas en el punto 2.e) del presente Reglamento, disponiendo de un plazo máximo de 2 años desde la fecha en la que tenga conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación.

Transcurrido dicho plazo no se podrá presentar reclamación por dichos hechos.

b. Plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

c. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

1. 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.

En cualquier caso, la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación del documento en el que deberá figurar como mínimo:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Número Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de la cuestión sobre las que se solicita pronunciamiento.
- c) Área o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Manifestación del reclamante en la que indique que 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

Asimismo, el reclamante deberá aportar junto con el documento anterior, todas las pruebas documentales que obren en su poder en las que se fundamente su queja o reclamación.

3. La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, ante el Servicio de Atención al Cliente, ubicado en las oficinas de la Gestora, así como en la dirección de correo electrónico reclamaciones@abancagestion.com, habilitada a este fin.

d. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la Gestora, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, y siempre en el caso de que la queja o reclamación cumpla los requisitos previsto en el apartado 4. c) del

presente Reglamento, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente quien, en el caso de que la reclamación no se tratase de un asunto de su competencia, deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución, procediéndose a abrir expediente por la persona con competencia para resolver.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos y/o Áreas de la Gestora.

Si no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de archivar la queja o reclamación si no se atiende al requerimiento que se efectúe.

e. Causas por las que se rechazará la admisión a trámite

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite en los siguientes casos:

- 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 el reclamante no reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades a las que les resulta de aplicación el presente 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 previsto en el punto IV. a) del presente Reglamento para la presentación de las quejas y reclamaciones.

En el supuesto que se declare no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, que tendrá un plazo de diez días naturales para presentar las alegaciones que estime pertinentes. Si en el plazo establecido el interesado contesta, y se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final que sea adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de realizar actuación alguna cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia.

f. Tramitación, allanamiento y desistimiento

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar, tanto del reclamante como de las distintas Áreas o servicios que pudieran verse afectados por la reclamación, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso de que, durante la tramitación del expediente, el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versará sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

El Servicio podrá, antes de dictar la resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente, justificándolo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El desistimiento de la queja o reclamación por los interesados, que podrá producirse en cualquier momento, dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

g. Finalización del procedimiento y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión deberá ser siempre motivada e incluirá 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.

La decisión tomada por el Servicio de Atención al Cliente será notificada a los interesados en el plazo máximo de diez días naturales, 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 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.

La decisión con que finalice el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

5. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV)

El Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores se organiza y funciona de acuerdo con los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación y está adscrito al Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Su funcionamiento queda recogido en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

La persona titular del Servicio de Atención al Cliente es la encargada de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su normativa.

6. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente, en su caso, 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 informe se integrará en la Memoria Anual de la Gestora.

7. VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO

El presente Reglamento regulador del Servicio de Atención al Cliente de ABANCA GESTIÓN DE ACTIVOS, SGIIIC, SA ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Gestora, en su reunión de fecha 29 de Noviembre de 2023.

Resultará de aplicación a partir del día en que la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como Organismo supervisor, verifique que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE ABANCA Gestión de Activos	
Número de versión:	4
Fecha aprobación:	29/11/2023
Realizado por:	Área de Cumplimiento Normativo y Tramitación Legal
Aprobado por:	Consejo de Administración

Control de Versiones Anteriores	
Fecha	Número de versión
18/05/2015	1
31/03/2016	2
20/03/2018	3