

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

PRISMA GLOBAL ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.

Artículo 1. Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del departamento de atención al cliente de PRISMA GLOBAL ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A. (en adelante, “Prisma”, la “SGIIC” o la “Sociedad”).

Artículo 2. Departamento de atención al cliente

El departamento de atención al cliente de Prisma tiene como función principal atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar sus clientes contra la Sociedad, siempre que se refieran a intereses y derechos de dichos clientes legalmente reconocidos, independientemente de que deriven de los contratos suscritos con la Sociedad, de la normativa aplicable o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Asimismo, este departamento, a través de su titular, será el responsable de atender a los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“CNMV”) pueda efectuar a la Sociedad y de llevar a cabo las demás funciones que le encomiende la normativa vigente aplicable en cada momento.

Este departamento contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos apropiados para el cumplimiento de sus funciones y su personal dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de sus clientes.

Prisma pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas, la información sobre este departamento que en cada momento determine la normativa vigente.

Artículo 3. Titular del departamento de atención al cliente

El titular del departamento de atención al cliente será nombrado por el Consejo de Administración de Prisma por un período máximo de cinco (5) años, pudiendo ser renovado en el cargo con carácter indefinido. El nombramiento, en ningún caso, podrá recaer sobre persona que no cumpla con los requisitos de honorabilidad, profesionalidad y experiencia exigidos por la normativa aplicable para el desempeño de dicho cargo.

Asimismo, el ejercicio de las funciones asignadas al titular del departamento de atención al cliente será incompatible con la prestación de servicios comerciales u operativos en Prisma y el resto de causas de incompatibilidad e inelegibilidad señaladas en el artículo siguiente.

El titular del departamento de atención al cliente cesará en sus funciones antes de que expire el plazo para el que hubiera sido nombrado si causa baja como empleado en Prisma, en caso de ser un empleado de Prisma, o si así lo decide el Consejo de Administración de Prisma por causa debidamente justificada.

La designación y el cese del titular será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de titular del departamento de atención al cliente:

- a) Quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración y dirección de entidades.
- b) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentación, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- c) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas y comerciales en la Sociedad o realicen cualquier función en los departamentos administrativos u operativos de la Sociedad.
- d) Quienes sean empleados, directivos o administradores en empresas competidoras de la Sociedad.
- e) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudiera afectar de algún modo a la imagen pública del departamento de atención al cliente.
- f) Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados, quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral.
- g) Aquellas personas que se encuentren en cualquiera otra causa de incompatibilidad para ser titular del departamento de atención al cliente que específicamente pueda establecer la normativa aplicable.

Artículo 5. Ámbito de actuación del departamento de atención al cliente

El departamento de atención al cliente será competente para conocer toda queja o reclamación interpuesta contra la Sociedad, sin exclusión alguna por razón de fondo, cuantía o cualquier otro criterio.

El departamento de atención al cliente será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con la Sociedad, derivados de sus relaciones contractuales mutuas, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten, de conformidad con lo previsto en este Reglamento, y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, dicho departamento de atención al cliente desempeñará las siguientes funciones:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes. A tales efectos, podrá requerir al resto de los departamentos de la Sociedad, la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las quejas y reclamaciones planteadas.

Los responsables de los distintos departamentos de la Sociedad vendrán obligados a transmitir al departamento de atención al cliente cuantas quejas y reclamaciones reciban directamente de los clientes, así como cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

- El departamento de atención al cliente registrará la quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.

- El departamento de atención al cliente efectuará un seguimiento de los datos sobre las quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posible riesgos jurídicos y operacionales.
- El departamento de atención al cliente velará por el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (la “**Orden**”), de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de este Reglamento.
- Atender, en nombre de la Sociedad, los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones al Cliente de la CNMV.
- Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 6. Relaciones entre el departamento de atención al cliente y el resto de los departamentos

Todos los departamentos y servicios de Prisma deberán colaborar con el departamento de atención al cliente, facilitándole cuantas informaciones le sean solicitadas en relación con el ejercicio de sus funciones, así como proporcionándole la documentación correspondiente que tengan a su disposición.

El departamento de atención al cliente coordinará la actuación de los departamentos implicados con el fin de conseguir una mayor seguridad, eficacia y rapidez en dicha colaboración.

Artículo 7. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

El cliente podrá presentar su queja o reclamación durante los dos (2) años siguientes a la fecha en la que tenga conocimiento de los hechos causantes de la misma.

Artículo 8. Presentación de la queja o reclamación

1. La presentación de las quejas y reclamaciones deberá efectuarse, personalmente o mediante representante, 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

2. En dicho documento el reclamante deberá hacer constar:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado 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 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 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 reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento de atención al cliente en la Calle Marqués de Villamejor, 5, 28006, Madrid, en cualquier oficina de la Sociedad abierta al público o a través de la dirección de correo electrónico habilitada para tales fines y que figurará en la página web de la Sociedad.

Artículo 9. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación en alguna de las direcciones señaladas en el artículo anterior, el departamento de atención al cliente acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución, y procederá a la apertura del oportuno expediente.
2. Si no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pueden establecer 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 hace se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

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 resolución previsto.

3. El departamento de atención al cliente podrá recabar del reclamante, en el curso de la tramitación del expediente, cuantos datos, aclaraciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 10. Causas de no admisión a trámite

El departamento de atención al cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones presentadas cuando:

- a) 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) 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) Las quejas y reclamaciones sean presentadas por personas, directamente o mediante representación, que no reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Prisma o tales quejas y reclamaciones no se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- d) Se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas y presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones previsto en el artículo 6 del 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 mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si recibida la respuesta del interesado, se mantienen las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 11. Archivo de la queja o reclamación

El departamento de atención al cliente dará por finalizada la tramitación del expediente en los siguientes casos:

- a) Cuando tenga conocimiento de que simultáneamente se está sustanciando un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- b) Cuando, a la vista de la queja o reclamación, la SGIIC rectifique su situación con el reclamante a satisfacción de éste y así se lo comuniqué y justifique documentalmente.
- c) Cuando el interesado le comuniqué por escrito su desistimiento.

Producida cualquiera de las tres circunstancias anteriores, el departamento de atención al cliente procederá a archivar la queja o reclamación sin resolverla y así se lo comunicará al interesado con expresa mención del motivo de tal archivo.

Artículo 12. Plazo de resolución de la queja o reclamación

El departamento de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses para resolver la queja o reclamación, tanto si el reclamante es consumidor como si es inversor, a contar desde la presentación ante el departamento de atención al cliente de la queja o reclamación, pudiendo asimismo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo (en caso de consumidor, no necesita esperar que transcurran los dos (2) meses, puede presentar reclamación a CNMV a partir de un (1) mes) acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, en la forma que éste tenga establecida y en los plazos que se especifican en el siguiente artículo.

Artículo 13. Resolución de la queja o reclamación

La resolución 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. Asimismo, mencionará la facultad que

asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

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

La resolución será notificada por escrito a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de su adopción que, a su vez, deberá estar dentro del plazo previsto en el artículo anterior.

En caso de disconformidad con la resolución del departamento de atención al cliente de PRISMA (si se trata del consumidor puede acudir a CNMV incluso si no hay contestación del departamento, tal y como se indica a continuación), 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 departamento de atención al cliente 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 departamento de atención al cliente.
- 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 departamento de atención al cliente 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.

Artículo 14. Deberes de información

La Sociedad deberá facilitar a los clientes, por los medios adecuados, información sobre la existencia y funciones del departamento de atención al cliente, de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

A tal fin, en el domicilio social, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios electrónicos, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- La existencia del departamento de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente en el plazo establecido en el artículo 12.
- Reglamento para la defensa del cliente.
- Indicación de la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, que atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del departamento de atención al cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante dicho organismo.

- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

El departamento de atención al cliente será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones de información previstas en la Orden y, en general, por la normativa aplicable.

Artículo 15. Modificación y aprobación

El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad, de conformidad con la normativa de transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Cualquier modificación deberá ser sometida a la aprobación del Consejo de Administración y posterior verificación por la CNMV.