



Amistra

Amistra, SGIC, S.A

**REGLAMENTO DEL SERVICIO
DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



Amistra

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. TÍTULO

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

2. OBJETO

El presente documento tiene por objeto la definición del Servicio de Atención al Cliente de AMISTRA, SGIIC, S.A. (Amistra o la Entidad), la forma en que han de tramitarse las quejas y reclamaciones que los Clientes de la Entidad puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como la información que dicho Servicio debe remitir al Consejo de Administración de la Entidad.

3. ALCANCE

Amistra, SGIIC, S.A. Entidad inscrita en el registro oficial de Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con el número 232.

4. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

Todos los departamentos de Amistra y en particular el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

5. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

0025PG6001 Presentación de Reclamaciones ante la Entidad.
0026MD6001 Ficha Técnica de Quejas y Reclamaciones.

6. REFERENCIALES UTILIZADOS

- 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.
- Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (Cap. V)
- Ley 35/2003, de 4 de Noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva (art. 48)

7. DEBERES DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Amistra, SGIIC, S.A., pondrá a disposición de sus Clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web la siguiente información:

- El Servicio de Atención al Cliente de Amistra, SGIIC, S.A. así como las normas que rigen su funcionamiento se ajustan a la normativa de transparencia y protección del Cliente de Servicios Financieros y en particular a lo establecido en:
 - 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.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Amistra

- Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (Cap. V).
- Ley 35/2003, de 4 de Noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva (art. 48).
- La existencia del Servicio de Atención al Cliente (SAC) que se encuentra situado en las oficinas centrales de la Entidad y al que se pueden dirigir en todo momento.
- La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos meses desde su presentación ante el Servicio de Atención al Cliente.
- La posibilidad que tiene el reclamante, una vez agotada la vía correspondiente al Servicio de Atención al Cliente, de no aceptar la resolución de éste pudiendo en ese caso dirigirse al Comisionado para la defensa del Inversor.
- El contenido del Reglamento para la presentación de reclamaciones ante el SAC, especificado en el apartado 8.2 Presentación, Tramitación y Resolución de las quejas y reclamaciones, y que se recoge en documento 0025PG6001 Presentación de Reclamaciones ante la Entidad.

8. REGULACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

8.1. El Responsable de Atención al Cliente.

8.1.1. Regulación.

El presente reglamento define la figura del Responsable del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) de la entidad o entidades definidas en el apartado 3 Alcance. El Responsable del SAC tendrá las características y funciones que se establecen en este documento.

8.1.2. Nombramiento.

El Responsable del SAC será designado por el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo recaer el nombramiento en persona con conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, y que haya 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.

El nombramiento del Responsable del SAC, así como su cese o sustitución por otra persona será comunicada por el Consejo de Administración a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

8.1.3. Autonomía

El Servicio de Atención al Cliente y su Responsable, en el ámbito de su actividad, son independientes del resto de departamentos de la Entidad. En particular la persona responsable del mismo no podrá estar vinculada a departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

El Consejo de Administración de la Entidad se asegurará de que el SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.



Amistra

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

8.1.4. Duración

El nombramiento del Responsable del SAC tiene en principio una duración indefinida y sólo podrá ser revocado por el Consejo de Administración de la Entidad.

Las causas que pueden dar lugar a la revocación de este nombramiento son:

- Cese por actuación gravemente negligente en el desempeño de sus funciones.
- Haber sido condenado por cualquier clase de delito en sentencia firme.
- Incapacidad sobrevenida.
- Renuncia, previa autorización por el Consejo de Administración.

En caso de que el cargo quedase vacante, el Consejo de Administración de la Entidad deberá nombrar en un plazo que no exceda de dos meses a otra persona para cubrir las funciones desempeñadas por el Responsable del SAC.

8.1.5. Funciones del Responsable del SAC

El Servicio de Atención al Cliente estará obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes de la Entidad puedan presentar, relacionadas con 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. Igualmente será el encargado de canalizar y estudiar las posibles sugerencias y acciones de mejora que los Clientes de la Entidad pudieran hacer llegar a la misma.

Por tanto el Responsable del SAC deberá:

- Conocer, estudiar y resolver las reclamaciones que los Clientes puedan presentar en relación con las operaciones, contratos, servicios y en general con todas las relaciones que hubieran tenido con la Entidad y en las que a juicio de aquéllos, se hubieran vulnerado sus derechos o hubiesen recibido un trato incorrecto, injusto o negligente.
- Asistir al resto de departamentos de la Entidad resolviendo las consultas que éstos le pudieran plantear en sus relaciones con los Clientes.
- Elaborar y remitir propuestas al Consejo de Administración de la Entidad, dirigidas a favorecer las relaciones con los Clientes.
- Elaborar y remitir al Consejo de Administración, la Memoria Anual sobre las actividades del SAC, a que hace referencia el apartado 7.3 de este Reglamento.

Quedan excluidas del entendimiento por parte del Servicio de Atención al Cliente, aquellas cuestiones que se encuentren en tramitación o que ya hayan sido resueltas bien por otras instancias administrativas, judiciales o arbitrales, bien por la Comisión Nacional del Mercado de Valores o bien que tengan por objeto obstaculizar cualquier tipo de acción encaminada a la protección de los derechos de la Entidad frente a sus Clientes.



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

8.1.6. Deberes de Información

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen la obligación de facilitar al SAC toda la información que éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La Entidad deberá informar a los Clientes, de la forma que se estime más conveniente, y en todo caso cumpliendo con lo establecido en la legislación vigente, de la existencia de un Servicio de Atención al Cliente, del contenido del presente Reglamento y del derecho a presentar reclamaciones y forma en que éstas deben formularse.

8.2. Presentación, Tramitación y Resolución de las quejas y reclamaciones.

8.2.1. Objeto, Forma y Plazo para la presentación.

Los Clientes podrán dirigirse al SAC cuando estimen que en su relación con la Entidad han sufrido un trato incorrecto, negligente, no ajustado a la Ley o al contrato establecido con la Entidad.

La presentación de reclamaciones por parte de los Clientes deberá realizarse dentro de los dos años siguientes a contar desde el día en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos. Toda reclamación presentada fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

Las quejas y reclamaciones dirigidas al SAC podrán efectuarse, a las direcciones y números habilitados al efecto, por cualquiera de estos medios:

- Personalmente.
- Por fax.
- Por escrito.
- Por correo electrónico: En este caso deberá hacer llegar posteriormente la documentación necesaria debidamente cumplimentada al Servicio de Atención al Cliente.

Dichas quejas y reclamaciones de los Clientes deberán necesariamente presentarse por escrito, empleando para ello el modelo que la Entidad pondrá a disposición de los mismos (0026MD6001 Ficha Técnica de Quejas y Reclamaciones). En dichos modelos figurarán al menos las siguientes informaciones:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y de la persona debidamente acreditada que, en su caso, pueda representarle, número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- Lugar, fecha y firma de los reclamantes.



Amistra

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Además el reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamenta su queja o reclamación.

8.2.2. Admisión a Trámite.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. Cuando el reclamante 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.

Recibida la reclamación, el Responsable del SAC, tras recabar la información que considere oportuna, determinará si el SAC de la Entidad es competente para resolverla. Si es así será admitida a trámite, se procederá a la apertura del correspondiente expediente y se deberá acusar recibo por escrito al reclamante y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación, a efectos de inicio del plazo de resolución establecido en el apartado 8.2.5 de este Reglamento.

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 firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo máximo de diez días empleado por el reclamante para subsanar los errores, no se tendrá en cuenta en el cómputo del plazo establecido en el párrafo anterior.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas en el párrafo siguiente, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas que provocaron la no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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

- 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.
- 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.
- 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 refieran a la condición de usuario de los servicios de las empresas de servicios de inversión, y 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.



Amistra

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento.

8.2.3. Tramitación.

Admitida a trámite una reclamación el SAC podrá dirigirse tanto al reclamante como a cualquiera de los departamentos de la Entidad, solicitando cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere oportunos para la resolución de la misma.

El Responsable del SAC podrá establecer en su caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones. Todos los servicios y departamentos de la Entidad están obligados a remitir la información solicitada dentro de los plazos que, en su caso, se hayan fijado.

8.2.4. Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de las investigaciones realizadas el SAC determina que el reclamante tiene razón, el Responsable del SAC pondrá en marcha las acciones necesarias para satisfacer la reclamación planteada y alcanzar un acuerdo amistoso. Si se consiguiese, dicho acuerdo será justificado documentalmente y se comunicará a los servicios o departamentos afectados, además de al propio reclamante, dándose por concluida la reclamación.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. Dicho desistimiento deberá realizarse de forma expresa. En tal caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

8.2.5. Plazo para dictar la resolución.

El Responsable del SAC resolverá el expediente en un plazo no superior a dos meses contados a partir del día en que la queja o reclamación fue presentada en el SAC.

8.2.6. Contenido de la resolución.

La decisión del Responsable del SAC será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En aquellos casos en los que en el transcurso de la tramitación se solicitase información adicional al reclamante, la falta de respuesta por parte de éste dará lugar a que, el Responsable del SAC resuelva el expediente de reclamación teniendo en cuenta únicamente la información y documentación aportada.

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 a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha y siempre por escrito. 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 Comisionado



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Amistra

para la Defensa del Inversor. En todo caso, se informará a los reclamantes de su derecho de acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor una vez transcurridos dos meses desde la presentación de la correspondiente reclamación sin haber obtenido respuesta al mismo.

8.2.7. Efectos de la resolución.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución del SAC de la Entidad y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y / o judiciales que considere oportunas. Si lo desea podrá dirigirse al Comisionado para la defensa del Inversor:

Si la aceptase acusará recibo de la resolución adoptada por la Entidad en el plazo de un mes, transcurrido el mismo sin respuesta se entenderá que la rechaza.

8.3. Memoria Anual.

8.3.1. Deber de elaboración.

El Responsable del SAC remitirá al Consejo de Administración en el primer trimestre del año, una Memoria explicativa del desarrollo de su actividad durante el ejercicio anterior.

8.3.2. Contenido de la Memoria.

El informe que debe remitirse al Consejo de Administración deberá contener al menos:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- Mejoras introducidas en los procedimientos establecidos en la Entidad.
- Mejoras planteadas por los Clientes.

8.3.3. Incorporación a la Memoria General de la Entidad.

Al menos un resumen de este informe se integrará en la Memoria General Anual de la Entidad.

9. RESPONSABILIDADES

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente es la persona designada por el Consejo de Administración de la Entidad para actuar como interlocutor frente al Comisionado para la defensa del Inversor.

10. CLAÚSULA FINAL

Cualquier aclaración sobre este documento podrá realizarse por escrito, por correo electrónico o por cualquier otra vía, al Responsable del SAC, quien contestará de la misma forma.



Amistra

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ANEXO

0025PG6001 Presentación de Reclamaciones ante la Entidad.

0026MD6001 Ficha Técnica de Quejas y Reclamaciones.