



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEFENSA DEL CLIENTE

1.-OBJETO.-

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de actuación a seguir por el Servicio de Atención al Cliente de Gesconsult S.A. SGIIC (que en lo sucesivo se denominará "la Sociedad") para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación con sus derechos e intereses legalmente reconocidos ya se 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, de acuerdo con lo establecido en la Orden ECO 734/2004 sobre Departamentos y Servicios de atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

Se excluyen de la Competencia del servicio:

- A Las relaciones entre la Sociedad y sus accionistas.
- B Las relaciones entre la Sociedad y sus apoderados.
- C Las relaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad contra sus clientes.
- D Las cuestiones relativas a acuerdos de la Sociedad sobre si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones.

2.-BENEFICIARIOS DEL SERVICIO.

Son beneficiarios del servicio las personas físicas y jurídicas , españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por Gesconsult S.A. SGIIC, y en particular, los partícipes de Fondos de Inversión y los accionistas de las Sociedades de Inversión gestionadas por Gesconsult S.A. SGIIC.

3.-TITULARES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los titulares del servicio de atención al cliente serán designados por el Consejo de Administración de Gesconsult S.A. SGIIC en número mínimo de uno y máximo de tres según determine en cada momento, y su designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores del Ministerio de Economía y Hacienda.

Los titulares del Servicio de atención al Cliente deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, 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.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

4.- DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN.

La duración del mandato del titular o titulares del servicio de atención al cliente será de cinco años, renovable tácitamente por idénticos periodos de tiempo si la Sociedad no acuerda nombrar expresamente a otra persona o revocar al nombrado.

[Handwritten signature]



5.-CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD O CESE.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio la realización de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

El titular del servicio cesará en su cargo por las siguientes razones:

- a) Por transcurso del período para el que fue designado, salvo que la Entidad acuerde su renovación en la forma establecida en el artículo 3 anterior.
- b) Por llevar a cabo funciones en la Entidad de que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- c) Por incapacidad sobrevenida.
- d) Por haber sido condenado por sentencia firme por la participación en la comisión de un delito.
- e) Por acuerdo de la Entidad si el titular del servicio llevara a cabo una actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.
- f) Por dimisión en el cargo.
- g) Por haber sido declarado en concurso de acreedores y no haber sido rehabilitado.
- h) Por encontrarse inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

Si el cargo quedase vacante por cualquiera de las causas indicadas, la Sociedad designará nuevo titular del servicio a la mayor brevedad y en todo caso en el próximo Consejo de Administración desde que el cese fuera efectivo y en todo caso dentro de los 90 días siguientes al cese.

6.- RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO SE ATRIBUYE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Al no designarse, al menos en un primer momento, Defensor al Cliente para Gesconsult S.A, SGIIC, todas las quejas y reclamaciones que se planteen mencionadas en el apartado I , párrafo 1º, deberán ser resueltas por el Servicio de Atención al cliente, pudiendo el beneficiario del servicio cuya queja o reclamación no hubiera sido atendida acudir al Comisionado para la Defensa del cliente de Servicios Financieros.

7.- AUTONOMÍA FUNCIONAL; RECURSOS

La Sociedad arbitrará las medidas que estime oportuno para que el Servicio adopte sus decisiones con autonomía y sin conflictos de interés.

Asimismo dotará al Servicio de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficacia.

8.- DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS.

Todos los departamentos y servicios de la entidad deberán facilitar al Departamento o Servicio de atención al cliente, a la mayor brevedad posible, cuantas informaciones solicite éste último en relación con el ejercicio de sus funciones.

9.-PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

El plazo para la presentación de las reclamaciones por parte del cliente ante el Servicio de atención al cliente será de dos años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurrido el cual caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación.

RPY
J



10.-TRAMITES DEL PROCEDIMIENTO.

a) PLAZO PARA RESOLVER.

El Servicio de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

b) FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

La presentación de 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.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento o Servicio donde se hubiera producido los hechos objeto de la 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.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en el Servicio de Atención al Cliente de Gesconsult S.A. SGIIC, Plaza del Marqués de Salamanca 11 6º izda, 28006 Madrid o mediante correo electrónico a la dirección que se habilite a tal fin y que se hará constar en la página Web de la Sociedad y se facilitará a la CNMV.

c) ADMISIÓN A TRÁMITE.

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el apartado b) precedente, se deberá acusar recibo a dicho escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la misma, procediéndose a la apertura del correspondiente expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la 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 empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para resolver la queja o reclamación.

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 ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 2.2 de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004 de 11 de Marzo.
- 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 establecido en el apartado 8).

Cuando se tuviera conocimiento simultáneo de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse tramitar la primera.

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

C) TRAMITACIÓN

Los Servicios de Atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sociedad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

D) ARREGLO AMISTOSO. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

Con carácter previo a su resolución, el Servicio podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

E) FINALIZACIÓN 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 Departamento o Servicio de atención al cliente o, en su caso, el defensor del cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada con 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 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, 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 3 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.

Gesconsult S.A. SGIIC deberá atender, por medio del titular o titulares del Servicio de atención al cliente, los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine de acuerdo con lo establecido en su Reglamento.



11.-EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

A) Para el cliente

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

B) Para la Sociedad.

La resolución dictada por el servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Sociedad.

Aceptada la resolución, la Sociedad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante

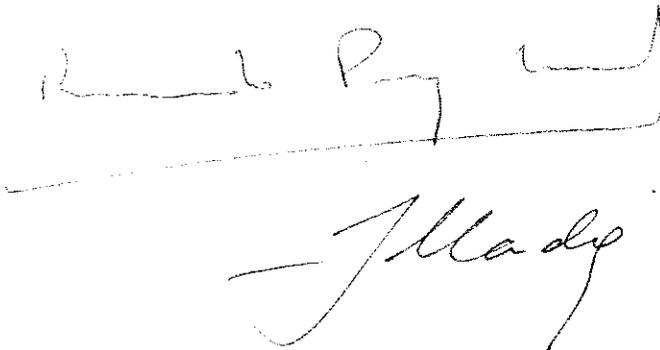
12.- INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el contenido mínimo establecido en el art.17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

13.- DEBERES DE INFORMACIÓN.

La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes en todas sus oficinas abiertas al público., así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos la información determinada en el artículo 9 de la Orden mencionada en el precedente apartado 12.



Rubén Puyuelo