

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE**

FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción. Finalidad del servicio de atención al cliente
2. Persona encargada del Servicio de Atención al Cliente.
 - a. Proceso de nombramiento.
 - b. Requisitos que han de reunir el/los candidato/s
 - i. Incompatibilidades
 - ii. Inelegibilidades
 - c. Duración del mandato
 - d. Cese del mandato
3. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.
 - a. Alcance del procedimiento.
 - b. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.
 - c. Admisión a trámite de la queja o reclamación
 - d. Tramitación
 - e. Allanamiento o desistimiento
 - f. Finalización y notificación.
4. Informe anual
5. El Servicio de Atención al Cliente, el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y la autoridad supervisora
 - a. El Comisionado o los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros
 - b. Autoridad supervisora

1. Introducción. Finalidad del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España se ha creado para dar cumplimiento a lo establecido por el la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que establecía la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los respectivos clientes puedan presentar, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las empresas de servicios de inversión, como es el caso de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, deben contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que regula la actividad del servicio de atención al cliente de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, se ha elaborado siguiendo los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente, tal y como establece la Orden ministerial de 11 de marzo de 2004, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de entidades financieras.

El Servicio de Atención al Cliente de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, siempre que tales quejas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos con FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

2. Persona encargada del Servicio de Atención al Cliente

a) Nombramiento

El titular del Servicio de Atención al cliente será designado por el director general de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España. Dicha designación será comunicada al servicio de reclamaciones de la CNMV.

Con carácter general, la persona que lleve a cabo las funciones de supervisión de cumplimiento (en adelante, compliance) dentro de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España será designado titular del servicio de atención al cliente, salvo que la misma no reúna los requisitos detallados en las letras i) e ii) detalladas más abajo. En este último caso, el titular del servicio de atención al cliente sería elegido entre aquellas personas, dentro o fuera de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, que reunieran los requisitos detallados en mencionadas letras.

b) Requisitos que ha de reunir el candidato

El titular del servicio de atención al cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

- i. Concorre 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.

- ii. Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, o una entidad de servicios financieros con similar estructura durante un tiempo mínimo de 2 años.

c) Incompatibilidades y inelegibilidades

El titular del Servicio de atención al cliente deberá poder tomar de manera autónoma las decisiones referentes al ámbito de su actividad, en este sentido, no podrá desempeñar actividades que puedan menoscabar su independencia como titular del servicio de atención al cliente, o en las que pueda existir algún conflicto de interés.

Se entenderá que no concurre honorabilidad comercial o profesional en 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; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

d) Duración del mandato

El mandato del titular del servicio de atención al cliente será indefinido.

Por regla general, el mandato del titular del servicio de atención al cliente se encontrará unido al desempeño por parte de la persona titular de las labores de compliance.

e) Cese del mandato

El titular del servicio de atención al cliente podrá ser cesado en sus tareas por causas graves y objetivas por el Director General de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España.

En todo caso, el titular cesado seguirá desempeñando sus funciones hasta que el siguiente titular del servicio de atención al cliente se incorpore al mismo.

Serán causas de cese automático del mandato de titularidad del servicio de atención al cliente las siguientes:

- Que en el titular dejen de concurrir los requisitos de honorabilidad comercial y empresarial arriba mencionados.

- cuando la persona titular del servicio de atención al cliente desempeñe también tareas de compliance en FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, el cese en el desempeño de tareas de compliance.

3. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones

a) Alcance del procedimiento

El servicio de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante éste 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 CNMV, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento por parte del departamento de atención al cliente de FIL (Luxembourg) Sucursal en España.

b) Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

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 de D.N.I. para personas físicas y datos referidos a registro público para 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 hubieran producido los hechos objeto de 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,

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas o enviadas por correo ante el servicio de atención al cliente, en la oficina de la sucursal de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España.

c) Admisión a Trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad ésta será remitida inmediatamente al servicio de atención al cliente, siempre que la misma no hubiese sido ya resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de queja o reclamación .

El plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación será como máximo de dos años.

El cómputo de plazo máximo de terminación de la queja o reclamación (2 meses) comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el servicio de atención al cliente, debiéndose acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura del expediente por parte del servicio de atención al cliente.

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

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el servicio de atención al cliente requerirá al firmante que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciere 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 dos meses mencionado más arriba.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - 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 hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a acciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el último párrafo de la introducción de este 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 para la presentación de quejas y reclamaciones que establecido en este reglamento.
 - f. Cuando se 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. Específicamente, cualquier queja o reclamación que haya sido presentada a la autoridad de Luxemburgo, Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) supervisor y defensor del inversor respectivamente de FIL (Luxembourg) SA.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se comunicará 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 de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

d) Tramitación

El servicio de atención al cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Todos los departamentos y servicios de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, están obligados a facilitar al servicio de atención al cliente cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

e) Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al servicio de atención al cliente 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.

f) Finalización y notificación

El expediente finalizará 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 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.

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 la fecha en que fue tomada, por escrito, a la dirección designada de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a la dirección que conste en la queja o reclamación.

4. Deber de información

De acuerdo con lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004, artículo 9, FIL (Luxembourg) Sucursal en España pondrá a disposición de sus clientes la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de FIL (Luxembourg) Sucursal en España de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al servicio de reclamaciones de la CNMV, en caso de disconformidad.

5. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, en el caso de que hubiera existido alguna queja o reclamación, el servicio de atención al cliente presentará ante la dirección general de FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá 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.

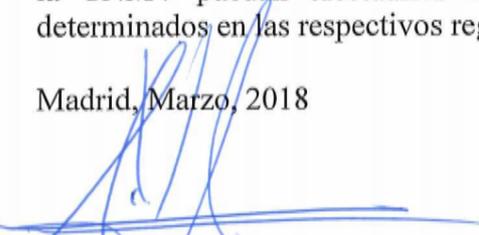
Una copia del informe será enviada al Jefe de Compliance para Europa Continental de FIL (Luxembourg) SA, que, si lo considera oportuno, elevará dicho informe al Consejo de Administración de la entidad.

6. Servicio de Atención al Cliente - El servicio de reclamaciones de la CNMV

FIL (Luxembourg) SA, Sucursal en España, a través del Titular del Servicio de Atención al Cliente, atenderá los requerimientos que el servicio de reclamaciones de

la CNMV puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados en las respectivos reglamentos.

Madrid, Marzo, 2018



Sebastian Velasco
Director General
FIL (Luxembourg) SA Sucursal en España

