

NOTZ, STUCKI EUROPE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

NOTZ, STUCKI EUROPE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA busca mantener su buena reputación y también tiene un compromiso para mantener su capacidad de respuesta hacia sus clientes e inversores en los fondos que gestiona. El propósito de este Reglamento es asegurar que las quejas se gestionan de una forma equitativa, objetiva y veraz.

La aprobación de este Reglamento de NOTZ, STUCKI EUROPE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, establece los medios, órganos y procedimientos necesarios para conseguir una adecuada protección de los clientes, así como para garantizar que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y debidamente resueltas.

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, en 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, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden, así como a las Directrices de ESMA sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (ABE), de 27 de mayo de 2014.

En atención a lo dispuesto en la normativa señalada y a su condición de sucursal de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, la Dirección General de NOTZ, STUCKI EUROPE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA ha resuelto crear un servicio de atención al cliente y aprobar el presente reglamento del servicio de atención al cliente.

Artículo 1.- Definiciones y principios rectores

Las siguientes definiciones se utilizan en este Reglamento:

- a) **"Notz Stucki"** significará NOTZ, STUCKI EUROPE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA.
- b) **"Cliente"** significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que mantenga o haya mantenido una relación contractual con Notz Stucki, en virtud de la cual Notz Stucki preste servicios de asesoramiento financiero y comercialización de instituciones de inversión colectiva. También aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con Notz Stucki con la finalidad de contratar dichos servicios, aunque en este último caso solo a los efectos de las Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de Notz Stucki en dicha negociación conforme a la legislación vigente.
- c) **"Orden"** significará 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, con sus modificaciones futuras o la norma que pueda sustituirla.

- d) **"Reglamento"** significará el presente Reglamento para la Defensa del Cliente aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, con sus modificaciones futuras.
- e) **"Reclamación"** significará cualquier queja o reclamación, que exprese una insatisfacción respecto a un producto o servicio, que un Cliente pueda presentar contra Notz Stucki en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A modo ejemplificativo y de forma no limitativa, las Reclamaciones podrán versar sobre los siguientes temas:

- rentabilidad de las inversiones;
 - prácticas de venta;
 - publicidad y marketing;
 - compraventas no autorizadas;
 - confidencialidad del cliente;
 - ejecución;
 - precios;
 - tarifas;
 - errores de ejecución;
 - imprecisiones de información al cliente;
 - cuestiones operativas - incluyendo la gestión y procesos;
 - cuestiones generales de calidad de servicio;
 - solicitudes o demandas de pago o reembolso;
 - denuncias de irregularidades;
- f) **"SAC" o "Servicio de Atención al Cliente"** significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por Notz Stucki con las funciones que le atribuye el Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes.
- g) **"Titular del SAC"** significará el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- h) **"Servicio de Reclamaciones de la CNMV"** significará el Servicio de Reclamaciones del Departamento de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Establecido en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- i) **"Director General"** significará el representante legal de Notz Stucki en España, con poder suficiente y debidamente inscrito en el Registro

Los principios rectores que inspiran el procedimiento que se recoge en el presente Reglamento son los siguientes:

- *Disponibilidad*: el presente Reglamento para la Defensa del Cliente estará disponible a través de un enlace en la página de Notz Stucki, así como internamente.
- *Capacidad de respuesta*: todas las Reclamaciones deberán ser tratadas con el debido cuidado y con celeridad. Notz Stucki se esforzará para resolver las Reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde su recepción.
- *Facilidad*: Las Reclamaciones podrán presentarse en la lengua oficial o una de las lenguas co-oficiales del Reino de España. La gestión de las Reclamaciones no tendrá coste. El Cliente será informado del nombre y los datos de contacto de la persona encargada de la tramitación de su expediente y, por lo tanto, podrá dirigirse directamente a dicha persona. Notz Stucki se esforzará por comunicarse en un lenguaje sencillo y fácilmente comprensible.
- *Objetividad*: cada Reclamación se trata de una manera equitativa, objetiva e imparcial. Notz Stucki tratará de buscar la verdad.
- *Confidencialidad*: Notz Stucki se asegurará de que el tratamiento de datos personales cumple con las normas que en materia de protección de datos personales sean de aplicación.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Notz Stucki adopta el presente Reglamento para atender y resolver las Reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición Cliente, siempre que tales Reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, independientemente de si derivan 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.

Artículo 3.- Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que se atiendan sus Reclamaciones y se

resuelvan en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en este Reglamento, atendiendo a las normas y principios establecidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

Artículo 4.- Funciones

Notz Stucki dispondrá así de un servicio de atención al cliente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con Notz Stucki.

En concreto, el SAC desempeñará las siguientes funciones:

- a) Atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el presente Reglamento.
- b) Presentar, formular y realizar ante Notz Stucki informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre Notz Stucki y sus Clientes.
- c) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.
- d) Atender, en nombre de Notz Stucki, los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones.
- e) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del presente Reglamento.

Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Las relaciones entre Notz Stucki y sus empleados, salvo cuando estos actúen únicamente en su condición de Clientes.
- b) Las relaciones entre Notz Stucki y cualquiera de las entidades del grupo empresarial, salvo cuando estas actúen únicamente en su condición de Clientes.
- c) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de Notz Stucki contra sus Clientes.

Artículo 5.- Estructura y composición

El SAC ostenta la plena y exclusiva responsabilidad sobre la atención y resolución de las quejas y reclamaciones recibidas. Su funcionamiento es independiente y ajeno al de las

restantes áreas de Notz Stucki, autonomía funcional ésta que se refuerza con la atribución de igual jerarquía que la correspondiente al resto de departamentos.

Desde una perspectiva orgánica, el SAC estará encabezado por el Titular del SAC, cargo que, de forma nata, será ocupado por el responsable de cumplimiento de NOTZ, STUCKI EUROPE, S.A. (***Compliance Officer***) el cual será, en todo caso, uno de los gerentes de la dicha sociedad. En este sentido, el Titular del SAC será responsable de la implementación, organización y del funcionamiento eficiente del SAC, así como del procedimiento interno para el tratamiento de las Reclamaciones.

Con el fin de que el Servicio de Atención al Cliente pueda desarrollar convenientemente sus funciones, todos los departamentos y servicios de Notz Stucki conocerán la existencia del SAC y deberán facilitarle cuanta información les sea requerida en relación con el ejercicio de sus funciones. Notz Stucki adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de información requerida por el SAC, respondan en todo momento a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Director General de Notz Stucki, de conformidad con los poderes que tiene conferidos, dotará al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y reforzará éstos cuando así se considere preciso. En particular, se asume el compromiso de facilitar al personal del SAC el conocimiento de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros y su constante actualización.

Artículo 6.- Designación

Corresponde al Director General de Notz Stucki, de conformidad con los poderes que tiene conferidos, designar al Titular del SAC, designación que se extiende por una vigencia de cuatro años, renovables indefinidamente por periodos igual duración. La designación, renovación, sustitución y cese del Titular del SAC deberá ser comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

El Titular del SAC habrá de reunir y mantener en tanto ostente la dirección del mismo, los siguientes requisitos:

- a) Disponer de honorabilidad comercial y profesional.
- b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento.
- c) No estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo siguiente.

Artículo 7.- Causas de incompatibilidad y cese

Se considerarán causas de incompatibilidad a los efectos del anterior artículo 6, las siguientes:

- a) Desempeñar o haber desempeñado en el último año funciones comerciales u operativas en cualquier entidad del grupo.
- b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de Notz Stucki, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas.
- c) Desempeñar el puesto de miembro del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros no pertenecientes al grupo.
- d) Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas no pertenecientes al grupo, salvo cuando el Titular del SAC, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados.
- e) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del SAC.
- f) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

Cuando el Titular del SAC se encuentre en alguna situación de conflicto de interés en relación con una Reclamación, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de Notz Stucki afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación, deberá abstenerse de tramitarla y lo comunicará inmediatamente a la Dirección General de Notz Stucki que designará a otra persona encargada de tramitar y resolver la Reclamación en cuestión.

El Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado sin que el Director General de Notz Stucki haya procedido a su renovación.
- b) Sobrevenida alguna de las causas de incompatibilidad para el cargo.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.

- d) Renuncia.
- e) Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 6.
- f) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- g) Incumplimiento grave de sus obligaciones y deberes.

Si quedara vacante el cargo de Titular del SAC, la Dirección General de Notz Stucki procederá inmediatamente al nombramiento de uno nuevo. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior Titular del SAC seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación, previsto en el artículo 13.

Artículo 8.- Supervisión

La Dirección General de Notz Stucki y el Titular del SAC mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del SAC y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en Notz Stucki de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 9.- Plazo, forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

El Cliente dispone de un plazo de dos años para presentar su Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente. Dicho plazo se contará desde el momento en el que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación.

La presentación de 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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación por el Cliente de un documento en el que este deberá hacer constar los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del Cliente reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación, con indicación del número de DNI respecto de las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la 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 Reclamación.
- d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Medio preferente por el que el Cliente opta para que Notz Stucki le remita sus comunicaciones.
- f) Lugar, fecha y firma.

El Cliente deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales de que disponga y en las que fundamenta su Reclamación. Asimismo, Notz Stucki podrá admitir otras pruebas de carácter no documental que el Cliente pueda proponer, siempre que la práctica de las mismas no impida o dificulte el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos en este Reglamento.

Las Reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC (o, en su caso, en cualquier oficina abierta al público que pudiera tener Notz Stucki), así como en la dirección postal o electrónica habilitada a tal fin.

La dirección del Servicio de Atención al Cliente y el correo electrónico quedan recogidos en el **Anexo I** del presente Reglamento.

Todas las Reclamaciones que se reciban, pero que no estén dirigidas directamente al SAC, sino Notz Stucki de forma general, deberán ser remitidas al SAC de inmediato para su correcta tramitación.

Artículo 10.- Procedimiento de gestión de Reclamaciones

El procedimiento de gestión de Reclamaciones se desglosa en las siguientes fases:

- Recepción de Reclamaciones.
- Admisión a trámite y acuse de recibo.
- Tramitación e Investigación.
- Respuesta al Cliente.

Artículo 11.- Admisión a trámite

La Reclamación se presentará una sola vez por el Cliente, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de Notz Stucki.

Una vez que la Reclamación haya sido recibida en el SAC de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción, se procederá a acusar el correspondiente recibo dejando constancia de la fecha

de presentación, todo ello a los efectos del cómputo del plazo de resolución y a la apertura del correspondiente expediente.

El acuse de recibo deberá informar al Cliente del:

- a) nombre y el contacto de la persona a cargo de su / su expediente, y
- b) plazo genérico de dos (2) meses para responder a la Reclamación.

Con el acuse de recibo se remitirá al Cliente una copia de este Reglamento.

En caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del Cliente o, en su caso, la suficiencia de la representación, o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, Cliente será notificado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente contestase a dicha notificación y se mantuviese el motivo de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada al respecto.

El plazo empleado por el Cliente para subsanar dichos errores no se incluirá a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 13.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de la Reclamación por los motivos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, judiciales o arbitrales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, judicial o arbitral.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior.
- d) Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 13.

Cuando se entienda no admisible a trámite la 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 finalmente se rechaza la admisión a trámite de la Reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el SAC. Si el Cliente contestase a dicha notificación y se mantuviese el motivo de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada al respecto.

Artículo 12.-Tramitación

Las Reclamaciones admitidas a trámite serán revisadas por el SAC, el cual las clasificará en una de tres (3) categorías:

- *Clase A:* abarcará aquellas Reclamaciones que, tras consultarlo con el departamento afectado, puedan resolverse a satisfacción del Cliente dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recepción.
- *Clase B:* quedan englobadas en esta categoría las Reclamaciones que no sean subsumibles en las Clases A o C.
- *Clase C:* en esta categoría sólo se incluirán aquellas Reclamaciones que, tras haber sido revisadas por el SAC, hayan sido consideradas como “*graves*”, siendo dicha clasificación posteriormente ratificada por el Titular del SAC.

En el curso de la tramitación e investigación de los expedientes, el SAC podrá recabar cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, tanto del reclamante como de las distintas áreas, departamentos y servicios de Notz Stucki.

Todos los servicios y departamentos de la Notz Stucki estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el SAC en el ejercicio de sus funciones.

El SAC incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

Cuando exista una conexión entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el SAC podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

Si durante la tramitación del expediente el Cliente iniciase cualquier actuación administrativa o ejercitase alguna acción judicial o arbitral que verse sobre el mismo objeto de la Reclamación, el SAC se abstendrá de tramitar la Reclamación.

El SAC adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como ésta se encuentre vigente en cada momento.

La tramitación de las Reclamaciones se realizará en castellano. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el SAC considere pertinentes para adoptar la resolución.

Todas las comunicaciones efectuadas a los Clientes por parte del SAC en la tramitación de sus Reclamaciones deberán hacerse en un lenguaje sencillo y claramente comprensible.

Artículo 12.- Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la Reclamación, Notz Stucki resolviese aceptar aquella, a satisfacción del reclamante, deberá comunicarlo al SAC y justificar documentalmente dicha comunicación. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El reclamante podrá desistir de su Reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el reclamante se refiere, archivándose la Reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio de la adopción de las medidas internas de toda índole que Notz Stucki considere oportuno adoptar.

Artículo 13.- Plazo de resolución

El SAC dispone de un plazo no superior a dos (2) meses, a contar desde la presentación de la Reclamación ante cualquier instancia de Notz Stucki, pudiendo el Cliente a partir de la finalización de dicho plazo sin pronunciamiento al respecto, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Sin perjuicio del plazo máximo para resolver indicado en el párrafo anterior, el SAC se esforzará en tratar de resolver las Reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde su recepción. En caso de que la Reclamación no pueda ser resuelta dentro de dicho plazo, el SAC informará al Cliente de (i) las razones por las que su Reclamación sigue sin resolverse, (ii) los pasos o trámites pendientes para poder resolver la Reclamación, así como (iii) una indicación de la fecha en que el SAC considera que podrá resolver, estando dicha fecha comprendida, en todo caso, dentro de los (2) meses posteriores a la presentación de la Reclamación.

Sin perjuicio de la obligación del SAC de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de Notz Stucki

Artículo 14.- Finalización y notificación

Finalizado el proceso de tramitación e investigación, el SAC formulará un borrador de respuesta a la Reclamación que será remitida al departamento legal para su estudio y revisión.

Una vez revisada, el SAC remitirá al Cliente su decisión por escrito, que se dictará en castellano. Será siempre motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada Reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores, cuyo contenido sea similar, deberán aportarse las razones que justifiquen dicho cambio de criterio.

La decisión contendrá referencia expresa a la facultad que asiste al Cliente para que, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acuda al Servicio de Reclamaciones de la CNMV. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica de dicho Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

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 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo. Según se haya designado de forma expresa por el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la Reclamación.

Artículo 15.- Relación con la CNMV

El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de Notz Stucki los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.

Notz Stucki adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Artículo 16.- Información al cliente

Notz Stucki pondrá a disposición de sus Clientes, en todos y cada uno de los establecimientos de que disponga abiertos al público (así como en su página web en el caso de contratos celebrados por medios telemáticos) la siguiente información:

- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación que asiste a Notz Stucki de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de Notz Stucki.
- c) Referencia a la posibilidad de acudir a al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, incluyendo su dirección postal y electrónica, para que el Cliente pueda formular sus Reclamaciones una vez agotada la vía del SAC.

- d) Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financiero.

Adicionalmente Notz Stucki proporcionará a sus Clientes, incluidos los potenciales, información detallada sobre cuál es el órgano encargado de atender y gestionar las Reclamaciones relacionadas con los servicios prestados por Notz, Stucki Europe S.A. (sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva luxemburguesa) no coincidentes con los desarrollados por Notz Stucki Europe S.A., Sucursal en España.

Artículo 17.- Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará al Director General de Notz Stucki un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, informe cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- a) Resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las 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.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Notz Stucki o en su caso de NOTZ, STUCKI EUROPE S.A.

Artículo 18.- Modificación

Corresponde al Director General de Notz Stucki, de conformidad con los poderes que tiene conferidos, adoptar las medidas necesarias para adecuar este Reglamento a las disposiciones normativas que en cada momento resulten de aplicación, así como introducir cualesquiera modificaciones que las autoridades competentes pudieran requerir o la práctica pueda exigir.

Dichas modificaciones, una vez aprobadas, serán remitidas por el Titular del SAC a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

Las Reclamaciones presentadas por los Clientes antes de la fecha en que se aprueben dichas modificaciones serán tramitadas de acuerdo con los procedimientos y normas de atención al cliente vigentes antes de dicha fecha.

Artículo 18.- Verificación

Este Reglamento deberá ser verificado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su definitiva entrada en vigor.



Notz, Stucki Europe S.A., Sucursal en España
R.F.