



Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

ADEPA Asset Management S.A., Spain Branch Sucursal en España

Diciembre 2019

Índice

1. Ambito de aplicación y principios aplicables	3
2. Servicio de atención al cliente.....	3
3. Separación de responsabilidades.....	3
4. Medios materiales y humanos	4
5. Titular del servicio de atención al cliente	4
6. Asuntos objeto de conocimiento por el servicio de atención al cliente	4
7. Plazo para la presentación de reclamaciones y quejas.....	4
8. Procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones	5
9. Relación con la CNMV	9
10. Modificación y supervisión del presente Reglamento.....	9
11. Información al cliente	10
12. Informe anual.....	11

1. Ambito de aplicación y principios aplicables

El presente reglamento (el "**Reglamento**") tiene por objeto regular los procedimientos internos establecidos por ADEPA Asset Management S.A., Spain Branch Sucursal en España (en adelante la "**Sucursal**") para la protección de los derechos de los clientes o usuarios y, en concreto, regular el procedimiento para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de sus servicios financieros, 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.

A los efectos del presente Reglamento, las referencias al término "cliente" se entenderán realizadas a cualquier "usuario" de los servicios que la Sucursal preste.

Plenamente consciente de su imagen corporativa, ADEPA ha creado y mantiene un procedimiento eficiente y transparente a fin de garantizar que las reclamaciones recibidas se tramitan con la debida celeridad, imparcialidad, transparencia, eficiencia y equidad.

2. Servicio de atención al cliente

La Sucursal se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A tal fin, la Sucursal dispone de un servicio específico de atención al cliente, cuya finalidad comprende así mismo el promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

La titularidad y responsabilidad de este servicio es atribuida a personas con honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, y su designación es competencia del Director de la Sucursal, que ejercerá esta competencia de conformidad con los poderes que tiene conferidos, debiendo ser objeto de comunicación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("**CNMV**") o a la autoridad que, en cada momento, pueda ostentar la supervisión de la Sucursal por razón de su actividad.

3. Separación de responsabilidades

El servicio de atención al cliente 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 los restantes servicios comerciales u operativos de la Sucursal, a fin de garantizar la toma de manera autónoma de sus decisiones y, asimismo, evitar conflictos de interés.

El resto de áreas funcionales de la Sucursal están obligadas a prestar plena colaboración al servicio de atención al cliente para el adecuado cumplimiento de su misión.

4. Medios materiales y humanos

La Sucursal, bajo la supervisión de su Director de conformidad con los poderes que tiene conferidos, dotará al servicio de atención al cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y los reforzará cuando sea necesario.

En particular, la Sucursal asume el compromiso de facilitar al personal del servicio de atención al cliente el conocimiento de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros y su constante actualización.

5. Titular del servicio de atención al cliente

Corresponde al Director de la Sucursal, de conformidad con los poderes que tiene conferidos, designar al titular del servicio de atención al cliente, designación que se extiende por una vigencia de cuatro (4) años, renovables indefinidamente por períodos iguales de tiempo. La designación, renovación, sustitución y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser comunicada a la CNMV.

6. Asuntos objeto de conocimiento por el servicio de atención al cliente

La competencia y responsabilidad del servicio de atención al cliente se extiende a la totalidad de las quejas o reclamaciones que un cliente pueda presentar, con independencia de su objeto o cuantía, en relación con la prestación y ejecución de los servicios, así como respecto de la información facilitada, tanto con carácter previo a dicha prestación como con ocasión de la misma.

7. Plazo para la presentación de reclamaciones y quejas

El cliente dispone de un plazo de dos (2) años para presentar su reclamación o queja al servicio de atención al cliente. Dicho plazo se computará desde el momento en el que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

8. Procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones

8.1. Alcance

El procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones de la Sucursal es exigible en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente.

8.2. Plazo de resolución

El servicio de atención al cliente dispone de un plazo no superior a dos (2) meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Sucursal, tal y como se indica en el apartado 8.2.c. siguiente, para dictar resolución.

Transcurridos dos (2) meses desde la presentación inicial de la queja o reclamación, el cliente está facultado a acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. Conforme dispone el apartado 8.2 g. de este Reglamento, el cliente será debidamente informado de esta circunstancia. Al objeto de informar al cliente del periodo de tiempo por el que se podrá extender la tramitación del procedimiento, el servicio de atención al cliente acusará recibo por escrito de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

a. Forma de presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación en soporte papel o por los medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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 (la "Ley 59/2003").

b. Contenido de la reclamación o queja

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

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, con indicación del número de D.N.I. respecto de las personas físicas y datos relativos 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, servicio 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) Medio preferente por el que el cliente opta para que la Sucursal le remita sus comunicaciones.
- f) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales de que disponga y en las que fundamente su queja o reclamación. Asimismo, la Sucursal 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.

c. Lugar de presentación de las quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente (o, en su caso, en cualquier oficina abierta al público que pudiera tener la Sucursal), así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin por la Sucursal.

d. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido previamente resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, esta será remitida al

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

servicio de atención al cliente, acusando recibo de la misma reflejando la fecha de entrada en la entidad, e informando al interesado de ser esta la instancia competente para conocer de la queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la inmediata apertura de expediente, sin que sea exigible al cliente la reiteración de su queja o reclamación ante distintos órganos de la Sucursal.

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 para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento expreso de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Durante dicho plazo de diez (10) días, quedarán suspendidos los plazos de resolución a los que se refiere el presente Reglamento.

El servicio de atención al cliente viene facultado para rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se incluyan en el ámbito de aplicación 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 establecido en el apartado 7 de este Reglamento.

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Asimismo, cuando la Sucursal tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, denegara la admisión a trámite, absteniéndose de su resolución.

La decisión de no admitir a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas en los párrafos anteriores, será objeto de comunicación al interesado mediante resolución motivada, confiriéndose plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Presentadas estas y subsistentes las causas de inadmisión, la resolución final será asimismo objeto de comunicación al interesado.

e. Tramitación en relación con otras áreas o departamentos

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

f. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sucursal resolviese aceptar aquella a satisfacción del reclamante, deberá comunicarlo al servicio de atención al cliente y justificar documentalmente dicha comunicación.

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

g. Finalización y notificación

Conforme se establece en este apartado 8.2 de este Reglamento, el expediente deberá finalizar en el indicado plazo máximo, sin que en modo alguno la resolución definitiva pueda recaer transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la Sucursal.

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

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

Las decisiones del servicio de atención al cliente favorables al reclamante vincularán a la Sucursal. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, 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.

Asimismo, la resolución de los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones incluirá expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

9. *Relación con la CNMV*

La Sucursal se compromete a atender, por medio del responsable del servicio de atención al cliente, los requerimientos que la CNMV pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, todo ello en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su correspondiente Reglamento.

10. *Modificación y supervisión del presente Reglamento*

Corresponde al Director de la Sucursal, 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 pudiera exigir.

Para el caso de que la Sucursal optara por la designación de un específico Defensor del Cliente, el Director de la Sucursal adoptaría las medidas oportunas para la adaptación de este Reglamento, estableciendo expresamente las relaciones de dicho órgano con el servicio de atención al cliente y las alteraciones que hubieran de incluirse tanto respecto de la competencia de cada uno, como del propio procedimiento.

Igualmente corresponde al organismo que legalmente tiene atribuidas las competencias de control e inspección de la Sucursal, el verificar su adecuación a las normas aplicables, razón por la que cualesquiera modificaciones posteriores serán objeto de oportuna notificación a dicho órgano a la mayor brevedad posible.

11. Información al cliente

La Sucursal 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 que se hubieren celebrado por medios telemáticos), la siguiente información:

- a) La existencia de un servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos (2) meses desde su presentación ante cualquier instancia de la Sucursal.
- c) Referencia a la posibilidad de acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV, incluyendo su dirección postal y electrónica, para que el cliente pueda formular sus quejas y reclamaciones una vez agotada la vía del servicio de atención al cliente. A estos efectos, la vía ante el servicio de atención al cliente de la Sucursal se entenderá agotada: (i) una vez hayan transcurridos dos meses desde que se presentó la reclamación del cliente ante cualquier instancia de la entidad sin que se hubiera dictado resolución, o (ii) tras fallo emitido por dicho servicio si este no satisface al cliente.
- d) La existencia y contenido del presente Reglamento de funcionamiento y el derecho a disponer de una copia del mismo.

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

12. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio de atención al cliente presentará al Director de la Sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, informe cuyo contenido mínimo será el 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.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal o en su caso de ADEPA ASSET MANAGEMENT, S.A.