

## **INVESCO MANAGEMENT S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Contexto**

De acuerdo con la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero y 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, Invesco Management S.A., Sucursal en España está obligada a tener por escrito y garantizar el cumplimiento de una política y unos procedimientos para la gestión eficaz y adecuada de las Reclamaciones que pueda recibir en relación con sus productos y servicios.

Aunque el objetivo de la Sucursal es proporcionar un servicio y una oferta de alta calidad, es posible que los clientes no siempre estén satisfechos. El Reglamento de Atención al Cliente de Invesco Management S.A., Sucursal en España establece los requisitos y procedimientos para garantizar que la Sucursal cumpla con las obligaciones establecidas en la normativa española.

### **Objetivo del Reglamento**

El presente documento describe el procedimiento a seguir para registrar, tramitar y resolver las Reclamaciones de los inversores relacionadas con las actividades y productos gestionados por la Sucursal.

Este Reglamento será revisado anualmente por el responsable del mismo y siempre que se produzcan cambios normativos y/o operativos que afecten a los procedimientos.

### **Definiciones**

"*CNMV*" significa la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

"*Consumidor*" significa cualquier persona física que actúe con fines distintos a su actividad comercial, empresarial o profesional, así como cualquier persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito distinto al comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un sector económico concreto limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas exclusivamente a las personas físicas definidas en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

"*Fondo(s)*" significa cualquier fondo de inversión gestionado por Invesco Management S.A.



"*IMSA*" significa Invesco Management S.A.

"*Orden*" significa 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

"*Reclamación*" significa cualquier declaración de insatisfacción realizada por un cliente o por su representante legal, hecha por escrito en relación con un servicio de inversión y/o servicios auxiliar prestado por la Sucursal, en la que se espera explícita o implícitamente una respuesta o resolución, independientemente de que se considere justificada o no.

"*Reclamante*" significa un cliente o su representante legal que presenta una Reclamación formal.

"*Reglamento*" significa el Reglamento de Atención al Cliente de Invesco Management S.A., Sucursal en España.

"*Responsable*" significa el responsable de IMSA encargado de la gestión de Reclamaciones.

"*Servicio de Atención al Cliente*" significa el departamento especializado de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones que le atribuye este Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los clientes.

"*Sucursal*" significa Invesco Management S.A., Sucursal en España.

"*Titular del Servicio de Atención al Cliente*" significa el empleado de la Sucursal responsable de la gestión de las Reclamaciones.

## **A. RESPONSABILIDADES**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente tiene la responsabilidad de supervisar el proceso de gestión de todas las Reclamaciones recibidas por la Sucursal. Cualquier Reclamación escrita recibida por la Sucursal o sus empleados debe ser remitida inmediatamente al Titular del Servicio de Atención al Cliente.

### **1. Servicio de Atención al cliente**

La Sucursal contará con un Servicio de Atención al Cliente especializado y autónomo encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con la Sucursal.

La Sucursal adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de sus áreas de negocio con el fin de evitar conflictos de intereses.

Asimismo, la Sucursal velará por que el Servicio de Atención al Cliente cuente con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desarrollo de sus funciones. En este sentido, la dirección general de la Sucursal velará por que una parte del presupuesto de la Sucursal se destine a dotar de recursos suficientes al normal funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

Las funciones principales que desempeñará el Servicio de Atención al Cliente serán las siguientes:

- i) atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los clientes de conformidad con la Orden;
- ii) promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- iii) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en su artículo 16;
- iv) atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el servicio de reclamaciones de la CNMV en el ejercicio de sus funciones; y
- v) preparar los informes anuales explicativos del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en la Orden.

No obstante, la Sucursal no atenderá 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.

El Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar ayuda de asesores externos en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o

trascendencia así lo requieran.

El Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal estará en permanente contacto con el servicio de atención al cliente de IMSA y su Responsable. En concreto, el Responsable mantiene el control sobre el proceso de tramitación de todas las Reclamaciones a través del modelo de delegación según la normativa luxemburguesa y debe supervisar la tramitación de todas las Reclamaciones para IMSA y sus sucursales de acuerdo con los requisitos normativos aplicables para cada jurisdicción.

## **2. Titular del Servicio de Atención al Cliente**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por la dirección general de la Sucursal y comunicado a la CNMV.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será:

- una persona con honorabilidad comercial y profesional. Existe honorabilidad comercial y profesional cuando la persona viene observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
- una persona con conocimiento y experiencia adecuados relacionados con la actividad financiera propia de la Sucursal;
- una persona con conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros;
- una persona independiente que no lleve a cabo funciones en áreas de negocio de la Sucursal.

Se considerarán como causas de incompatibilidad a estos efectos las siguientes:

- prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- desempeñar puestos de dirección en entidades financieras españolas o extranjeras;
- haber sido sancionado por el Banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el ejercicio de funciones similares;
- desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente será indefinido y se extinguirá cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- i) renuncia;
- ii) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- iii) cese por la dirección general de la Sucursal;
- iv) pérdida de independencia.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él, 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 un estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación. En esas situaciones, el Titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la dirección general de la Sucursal, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otro empleado de la Sucursal o de una entidad del grupo que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia.

La dirección general de la Sucursal y el Titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio 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 la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **B. PROCEDIMIENTO**

### **1. Visión General**

La Sucursal facilitará a sus clientes información, datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente y procedimiento para el ejercicio del derecho de presentación de Reclamaciones como clientes de la Sucursal, indicándose como mínimo la siguiente información sobre el Servicio:

- i) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- ii) La obligación de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación, iniciándose el cómputo desde la presentación de la Reclamación, que reflejará la fecha de presentación.
- iii) La existencia del servicio de reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las Reclamaciones ante el mismo.
- iv) El presente Reglamento.
- v) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Las solicitudes de información básica, que se resuelven con un primer contacto o con una medida correctiva directa, no deben considerarse como una Reclamación sino como una consulta. Las "consultas" no son objeto de este procedimiento y no existen deberes específicos al respecto.

Las Reclamaciones pueden implicar o abordar, pero no se limitan a, lo siguiente:

- Publicidad y marketing;
- Incumplimiento de acuerdos;
- Acusaciones de incumplimientos legales;
- Acusaciones de malas prácticas;
- Blanqueo de capitales y financiación de terrorismo;
- Confidencialidad del cliente;
- Notificaciones a clientes;

- Cálculo de comisiones;
- Calidad general del Servicio;
- Proceso de incorporación y baja de clientes;
- Cuestiones operativas, incluida la gestión y los procesos generales;
- Fijación de precios;
- Solicitudes o demandas de pago o reembolso;
- Prácticas de venta;
- Amenazas de litigio;
- Errores comerciales;
- Ejecución de operaciones;
- Operaciones no autorizadas.

## **2. Presentación de Reclamaciones**

Todos los clientes tienen derecho a la presentación de Reclamaciones a la Sucursal. Las Reclamaciones se presentarán de manera gratuita, sin que la Sucursal pueda exigir pago alguno por su presentación.

Todas las Reclamaciones deben hacerse por escrito y ser planteadas por los clientes o por sus representantes legales en su nombre, a través de correo postal, correo electrónico o fax a la Sucursal.

Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como esta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla. No se aceptarán Reclamaciones verbales en ningún caso.

El plazo para la presentación de Reclamaciones será de dos (2) años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que motivan dichas Reclamaciones.

Se deberá incluir la siguiente información:

1. Identificación del Reclamante, y en su caso, de su representante, debidamente acreditado:
  - a. Nombre, apellidos, y en su caso, nombre de la entidad.
  - b. Documento Nacional de Identidad o número de identificación fiscal.

- c. Dirección a efectos de notificaciones.
2. El motivo de la Reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
3. El departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación.
4. La declaración del Reclamante de no tener conocimiento de que la materia objeto de la Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. El lugar y fecha de presentación de la Reclamación.
6. La firma del Reclamante, o en su caso, de su representante.
7. Las pruebas que acrediten y sirvan para clarificar el hecho objeto de la Reclamación.

Las Reclamaciones pueden presentarse en español o en inglés. Las respuestas al Reclamante deben proporcionarse en el idioma de la denuncia, a menos que el Reclamante esté de acuerdo en comunicarse en otro idioma.

### **3. Admisión a trámite y solicitud de datos complementarios**

Una vez recibida la Reclamación, será admitida a trámite por el Servicio de Atención al Cliente, que acusará recibo de su recepción, de cara al cómputo de plazos y facilitará al cliente un número de registro de cara las próximas comunicaciones.

La Reclamación se presentará una sola vez, sin que el cliente tenga que presentarla en ningún otro departamento. Si se recibiera en otro departamento, será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Si no estuviese acreditada la identidad del Reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, se requerirá al Reclamante la información necesaria para incluirla en el expediente, que tendrá que aportar en el plazo de diez (10) días naturales.

Transcurrido este plazo sin que se haya producido respuesta del Reclamante, desde el Servicio de Atención al Cliente se archivará la Reclamación.

En el caso de que la Reclamación se presente online y la resolución requiera facilitar datos confidenciales, se exigirá una prueba fehaciente de la identidad del Reclamante.

El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan los datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la Reclamación.

- b. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a intereses ni derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Sucursal.
- c. Cuando se presenten Reclamaciones que han sido ya resueltas y se presenten por el mismo motivo y por el mismo Reclamante.
- d. Cuando hubiera transcurrido el plazo para Reclamaciones.
- e. Cuando ya se esté tramitando una Reclamación sobre la misma materia por un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Cuando se considere no admisible la Reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al cliente, mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones contra la decisión de no aceptación. Una vez recibidas las alegaciones, si la decisión de desestimación se mantiene, se informará al Reclamante sobre dicha decisión definitiva.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Reclamante (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Reclamante (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto. Sin embargo, si después de la recepción de la contestación del Reclamante, el motivo por el que se negó la apertura del expediente no siguiese siendo de aplicación, el plazo límite de dos meses volverá a iniciarse, no computándose el lapso de tiempo utilizado por el Servicio para inadmitir la Reclamación ni el empleado por el Reclamante para enviar la contestación. El Servicio de Atención al Cliente informará al Reclamante como corresponde.

#### **4. Plazo de resolución**

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses desde la presentación de la Reclamación para emitir una decisión. Si finalizado este periodo el Servicio de Atención al Cliente no se hubiera pronunciado o el Reclamante no estuviera conforme con la resolución, éste puede acudir al servicio de reclamaciones de la CNMV.

#### **5. Resolución y notificación**

La decisión del Servicio de Atención al Cliente deberá ser siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la Reclamación presentada, basándose en las cláusulas contractuales, la normativa vigente y las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente podría colaborar con otros equipos, como los de Cumplimiento Normativo y Producto, para preparar una respuesta, en función de la naturaleza de la Reclamación.

En la resolución deberá mencionarse expresamente que, en caso de disconformidad

con la misma, el Reclamante podrá acudir al servicio de reclamaciones de la CNMV.

Si la decisión fuera diferente a otras tomadas sobre expedientes similares, deberá explicarse claramente el motivo.

La decisión será comunicada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales desde su dictamen, por la vía que haya designado de forma expresa el Reclamante. En ausencia de indicación expresa del Reclamante, se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la Reclamación.

## **6. Acuerdo o allanamiento**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias para conseguir un arreglo amistoso con el Reclamante, pudiendo presentar propuestas a estos efectos. En caso de producirse esta situación, el acuerdo será vinculante para ambas partes y se dará por finalizada la tramitación del expediente.

También finalizará la tramitación del expediente si en algún momento la Sucursal se allanase o el Reclamante decidiera retirar su Reclamación.

## **7. Resolución alternativa de litigios en el caso de Reclamantes que tengan la condición de Consumidor**

Sin perjuicio de lo contenido en las disposiciones de la presente Política, los Reclamantes que reúnan la condición de Consumidor dispondrán de la posibilidad de acudir a los mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo especificados en la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. El procedimiento de resolución alternativa de litigios se regirá por las disposiciones contenidas en dicha Ley, así como por el resto de la normativa aplicable.

El Reclamante, en caso de tener la condición de Consumidor, dispondrá del derecho a acudir a la CNMV en plazo de un mes desde la presentación de la Reclamación, siendo indiferente a estos extremos que la Reclamación haya sido contestada por la Sucursal o que el plazo de dos meses haya sido consumido.

## **8. Relación con los servicios de reclamaciones de la CNMV**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que el servicio de reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

## **9. Información pública**

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa

de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en el domicilio de la Sucursal se incluya la siguiente información:

- i) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica.
- ii) La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo de dos meses desde su presentación.
- iii) Una referencia al servicio de reclamaciones de la CNMV, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular Reclamaciones ante el servicio de reclamaciones de la CNMV.
- iv) Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento.
- v) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **10. Informe anual**

En el primer trimestre de cada año, el Titular del Servicio de Atención al Cliente presentará a la dirección general de la Sucursal un informe de actividades del ejercicio anterior, que contendrá la siguiente información:

- a. Resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas con información sobre su número, admisión a trámite, causas de inadmisión, cuestiones planteadas e importes afectados.
- b. Resumen de las decisiones dictadas, indicando si son favorables o desfavorables para el Reclamante.
- c. Criterios generales considerados para las decisiones.
- d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

## **11. Registro**

Las Reclamaciones serán registradas por un periodo de diez años tras la finalización de su tramitación completa.

## **12. Modificación**

La presente Política solo podrá ser modificada por la dirección general de la Sucursal, de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela



vigente en cada momento.

Dichas modificaciones, una vez aprobadas por la dirección general de la Sucursal serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la CNMV 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.