

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE MDEF GESTEFIN SAU SGIIC

1.- Dentro de MDEF GESTEFIN SAU SGIIC se crea un Departamento de Atención al Cliente de carácter unipersonal cuyo titular será la persona designada al respecto por el Consejo de Administración con la función de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la Sociedad puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Se entiende por Cliente a estos efectos:

- Los accionistas de las sociedades de inversión
- Los partícipes de los fondos de inversión y
- En general los usuarios de los servicios financieros prestados por MDEF GESTEFIN SAU SGIIC, y en particular, los clientes que hayan suscrito con la entidad un contrato de gestión discrecional o un contrato de asesoramiento de carteras.

2.- Asuntos cuyo conocimiento y resolución se encomienda al Departamento de Atención al Cliente.

El Departamento de Atención al Cliente de MDEF GESTEFIN SAU SGIIC tendrá como objeto resolver sobre cuantas reclamaciones y quejas presenten cualquiera de los clientes relacionados en el apartado anterior, ya sea directamente o mediante representación, 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, todo ello conforme a lo establecido en el artículo 2.2 de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo. Dicho Departamento se abstendrá de conocer las reclamaciones y quejas que se planteen contra actuaciones de la entidad depositaria de las IIC gestionadas que serán resueltas por su correspondiente Departamento.

3.- Incompatibilidades.

Si el titular del Departamento tuviera algún grado de incompatibilidad con carácter general que pueda determinar su inelegibilidad o cese, o en algún caso concreto con alguna reclamación que pudieran determinar su recusación o abstención, lo pondrá, con carácter inmediato, en conocimiento de la dirección de la Sociedad quien nombrará, también con carácter inmediato, a otra persona para que conozca y resuelva sobre la reclamación interpuesta.

A estos efectos se considerarán causas de incompatibilidad:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél, ser administrador de sociedad o entidad reclamante, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún reclamante.
- b) Tener parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades reclamantes y también con los asesores, representantes legales o mandatarios en el procedimiento.
- c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en la letra anterior.

Se consideran causa de inelegibilidad o cese la no concurrencia de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional o de conocimiento y experiencia adecuados que establece el artículo 5.1 de la citada Orden o la existencia, con carácter general, de alguna causa de incompatibilidad de las citadas anteriormente.

Si en cualquier estado de tramitación del procedimiento, el titular del Departamento de Atención al Cliente considerara que concurren en su persona alguna causa de incompatibilidad, paralizará el procedimiento y lo comunicará urgentemente al Director de MDEF GESTEFIN SAU SGIIC para que interinamente nombre otra persona –que reúna los requisitos necesarios– que resuelva la reclamación. De dicha abstención se dará traslado al reclamante comunicándole también la identidad del nombrado.

El Departamento de Atención al Cliente estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, se adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Departamento de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho Departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

4.- Duración del mandato.

El mandato del titular del Departamento será indefinido. Sin perjuicio de ello, el titular del Departamento podrá ser sustituido en cualquier momento si el Consejo de Administración lo acuerda por una mayoría de dos tercios o si se sobreviene alguna causa de incompatibilidad general que determine su cese, en cuyo caso no se precisaría tal mayoría.

5.- Deber de colaboración.

Todos los departamentos o servicios de MDEF GESTEFIN SAU SGIIC deberán colaborar con el Departamento de Atención al Cliente facilitándole, en el más breve plazo de tiempo posible, cuanta información o documentación se les solicite en relación con los procedimientos en tramitación.

6.- Procedimiento.

a) Iniciación

El procedimiento de la reclamación se iniciará mediante escrito firmado por el interesado o su representante. Dicho escrito podrá presentarse en soporte de papel y, si se ajusta a normativa sobre firma electrónica, mediante medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan su lectura, impresión y conservación.

En el escrito deberá constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público y su código de identificación fiscal para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Departamento 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) Lugar, fecha y firma

Al citado escrito el interesado acompañará las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente la queja o reclamación, y, si no actúa personalmente o es una persona jurídica, los poderes o títulos de representación de la persona que actúa.

La reclamación podrá ser presentada personalmente o mediante representación, en soporte papel en las oficinas de MDEF GESTEFIN SAU SGIIC o a través de la dirección de correo electrónico que esta entidad tiene habilitada, entre otros, a estos efectos, siempre que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos.

En el escrito de reclamación se pondrá un sello o diligencia de constancia del día de presentación. Idéntica diligencia o sello se pondrá en la copia que presente el reclamante; si no se presentara copia se acusará recibo de su recepción indicando la fecha de la misma.

b) Admisión a trámite

Presentada la reclamación el Departamento de Atención al Cliente procederá a la apertura del correspondiente expediente, dándole número correlativo y anotándola en el registro abierto al respecto.

Si el titular del Departamento no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivaría 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 previsto para la resolución de la reclamación.

Se podrá rechazar 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 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 este Reglamento y en el artículo 2 de la citada Orden.
- 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, en el momento de presentación de la reclamación, hubieran transcurrido más de dos años desde que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Cuando el titular del Departamento 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 reclamación, procediendo a su archivo y notificación al interesado.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas anteriormente, se pondrá de manifiesto 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.

c) Tramitación

Admitida la reclamación a trámite se recabará del departamento o servicio correspondiente la remisión urgente de cuanta información, documentación, informes y elementos de prueba pudieran tener con relación al hecho objeto de la reclamación; a estos efectos, se le dará traslado del escrito del interesado interponiendo la reclamación. Igualmente se podrá solicitar del reclamante cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba se considere pudiera facilitar y que no hubiera aportado con el escrito de reclamación; a estos efectos se le concederán diez días para su presentación.

d) Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, MDEF GESTEFIN SAU SGIIC rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al titular del Departamento 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.

La decisión que le ponga fin 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 constar 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 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.

En la resolución se indicará expresamente al interesado que, en caso de disconformidad con la decisión, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

7.- Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente, presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener 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.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de MDEF GESTEFIN SAU SGIC.

8.- Información.

MDEF GESTEFIN SAU SGIIC pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, la información siguiente:

- a) La existencia de este Departamento de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica
- b) La obligación por parte de MDEF GESTEFIN SAU SGIIC de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV , con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el.
- d) Este reglamento
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

