

## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Robeco Institutional Asset Management, B.V. Sucursal En España

## Contenido

---

I.	Finalidad	3
II.	Aprobación del reglamento	3
III.	Estructura del servicio y nombramiento de su responsable	3
IV.	Reclamaciones susceptibles de ser puestas en conocimiento del servicio y relación el con el comisionado para la defensa del inversor	4
V.	Plazo para la presentación de las reclamaciones por parte de los clientes y trámites internos dentro de la sucursal	4
VI.	Procedimiento para la tramitación y resolución de las reclamaciones presentadas por los clientes	5
VII.	Desistimiento y allanamiento	7
VIII.	Información de la existencia del servicio y publicidad de su actividad	7
IX.	Inexistencia de gastos para el cliente	8
X.	Normativa supletoria	8

---

# Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente

---

## I. FINALIDAD

- a) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (de aquí en adelante "el REGLAMENTO") ha sido promulgado por ROBECO INSTITUTIONAL ASSETS MANAGEMENT BV Sucursal en España (de aquí en adelante denominado "la SUCURSAL) con el ánimo de establecer el marco en que se desarrollarán las relaciones; de los clientes que, en los términos previstos en la legislación vigente, deseen realizar reclamaciones o quejas a la SUCURSAL por los servicios prestados por ésta; de la SUCURSAL con los clientes que hayan interpuesto una reclamación o queja; y entre el servicio de atención al cliente y los distintos departamentos de la SUCURSAL.
- b) Igualmente, este Reglamento tiene como fin exponer los principios generales de actuación del Servicio de Atención al Cliente (de aquí en adelante denominado "el SERVICIO"), que se adecuarán a la normativa sobre normas de conducta vigente en cada momento.

## II. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

- a) El REGLAMENTO ha sido aprobado por la Dirección de la SUCURSAL y ha sido enviado a todos los departamentos de la misma, para general conocimiento y cumplimiento de sus normas.
- b) Tanto el REGLAMENTO como las modificaciones del mismo deberán ser sometidos a verificación por la CNMV, habrán de ser notificados al Comisionado para la Defensa del Inversor, debiendo ser verificados por la CNMV.

## III. ESTRUCTURA DEL SERVICIO Y NOMBRAMIENTO DE SU RESPONSABLE

- a) La SUCURSAL procurará que el SERVICIO disponga de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, teniendo en cuenta el tipo de clientela al que se dirigen las actividades de la SUCURSAL y el volumen y relevancia de las quejas y reclamaciones que tal tipo de clientela puede razonablemente generar.
- b) El SERVICIO funcionará de forma separada del resto de los departamentos de la SUCURSAL, de manera que pueda tomar las decisiones que le correspondan de forma autónoma, evitando los conflictos de interés que pudieran surgir entre departamentos de la SUCURSAL y entre éstos y el SERVICIO.
- c) El responsable del SERVICIO, que será necesariamente una persona en la que se den las circunstancias de honorabilidad comercial y profesional y de conocimiento y experiencia que, en cada momento, vengan exigidas por la legislación vigente, deberá ser nombrado por la Dirección General de la SUCURSAL, quien se asegurará de que, tanto el titular del servicio, como cualquier otro miembro del mismo, tengan un conocimiento adecuado para el desempeño de sus funciones en el seno del SERVICIO. Igualmente, la Dirección de la SUCURSAL podrá proceder al cese del responsable del SERVICIO cuando se aprecie negligencia en el cumplimiento de sus funciones o dejara de ostentar la capacidad y honorabilidad comercial y profesional requeridas, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.1. de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía.

- d) Podrá ser nombrado responsable del SERVICIO cualquier empleado de la SUCURSAL que no ejerza directamente labores comerciales u operativas y en quien concurran las circunstancias mencionadas en el párrafo c) anterior. En cualquier caso, la SUCURSAL se asegurará de que el responsable del servicio podrá desarrollar sus funciones con la autonomía y en la forma prevista en el punto III. b) anterior.
- e) El nombramiento del responsable del SERVICIO tendrá una validez de DOS años, siendo prorrogable por periodos de un año, si así lo decidiese la Dirección de la SUCURSAL debiendo ser notificado dicho nombramiento al Comisionado para la Defensa del Inversor y a la CNMV, en el plazo de 10 días laborables a contar desde aquel en el que se haya realizado. No será necesario agotar el plazo antes mencionado de dos años cuando el responsable del SERVICIO cesase en la prestación efectiva de servicios a la SUCURSAL.

#### **IV. RECLAMACIONES SUSCEPTIBLES DE SER PUESTAS EN CONOCIMIENTO DEL SERVICIO Y RELACION CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL INVERSOR**

- a) Podrán enviar sus reclamaciones al SERVICIO, directamente o a través de representantes con poder bastante, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan el carácter de usuario de los servicios financieros prestados por la SUCURSAL.
- b) Son susceptibles de ser sometidas a la consideración del SERVICIO, a fin de que sean resueltas por éste, las quejas (entendiendo por tales las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la SUCURSAL y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación incorrecta que se observe en su funcionamiento) y reclamaciones (entendiendo por tales las presentadas por los usuarios de servicios financieros con la pretensión de obtener restitución de su interés o derecho, por hechos concretos que conlleven un perjuicio para dichos intereses o derechos por incumplimiento de la normativa aplicable), que se refieran a los intereses y derechos debidamente reconocidos de las personas mencionadas en el párrafo a) anterior, ya deriven de los contratos que regulen sus relaciones con la SUCURSAL, ya de la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad. A los efectos del REGLAMENTO, cuando se utilice la palabra "reclamación" o la de "queja", se entenderá englobado en el sentido de la palabra utilizada, el de la que no se menciona.
- c) El responsable del SERVICIO será, igualmente, la persona que, dentro de la organización de la SUCURSAL, atenderá los requerimientos del Comisionado para la Defensa del Inversor, de conformidad con lo que, en relación a la actividad de dicho Comisionado, disponga la normativa aplicable a dicha figura.

#### **V. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS CLIENTES Y TRAMITES INTERNOS DENTRO DE LA SUCURSAL**

- a) Cualquier cliente de la SUCURSAL podrá plantear una reclamación de las previstas en el apartado III. anterior en el plazo de dos años a contar desde la fecha en la que haya tenido conocimiento del hecho inicial que ha originado la reclamación.
- b) Una vez recibida por el SERVICIO la reclamación planteada por el cliente, se procederá a la apertura del expediente relativo a la reclamación planteada y a dar curso al mismo, de acuerdo a lo que se dispone en el punto VI.- siguiente.

## **VI. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CUENTES**

a) El cliente, dentro del plazo de dos años marcado en el punto V. a) anterior, podrá presentar al SERVICIO las quejas y reclamaciones que tenga contra la forma en la que la SUCURSAL ha prestado sus servicios, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

i. La reclamación se iniciará mediante:

- la presentación de un documento (sellado de su copia por la SUCURSAL, mención de la fecha de presentación y entrega de la misma al cliente) en cualquiera de las oficinas que la SUCURSAL pueda tener en España o
- la entrega de la queja por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (siempre que los mismos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos en los que se plasme la queja presentada).

De la recepción de los documentos antes mencionados, se acusará recibo por parte de la SUCURSAL.

ii. En el documento antes mencionado se incluirá la siguiente información:

- 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 para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la 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.

iii. Juntamente con el escrito mencionado en el párrafo b. anterior, el cliente podrá presentar cuanta información considere necesaria para justificar los argumentos en los que basa su reclamación.

b) Una vez presentada la reclamación, ya sea a través de la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin o en cualquiera de las oficinas que la SUCURSAL tenga abiertas al público en territorio nacional (corriendo de cuenta de la SUCURSAL que cualquiera de sus departamentos que tenga conocimiento de una reclamación dirigida al SERVICIO notifique a éste -con carácter inmediato- los términos de la mencionada reclamación), se procederá a la apertura del expediente, pudiendo la SUCURSAL, en el caso de que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, requerir al cliente que complete la información recibida, en el plazo de diez días naturales (a contar desde la fecha de la presentación de la reclamación ante la SUCURSAL), apercibiéndole que, de no hacerlo, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. El plazo de diez días naturales antes señalado no será acumulable al plazo máximo de dos meses señalado en el punto D. posterior.

- c) La SUCURSAL podrá rechazar a trámite la reclamación del cliente por alguna de las causas reseñadas en el apartado 3 del Artículo 12 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía y que son las siguientes:
- i. 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.
  - ii. 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.
  - iii. Cuando tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
  - iv. 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 el apartado 2 del artículo 2 de la mencionada Orden Ministerial.
  - v. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - vi. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el punto V. a) anterior.

En el caso de que deniegue la admisión a trámite de la reclamación, la SUCURSAL comunicará al cliente la decisión motivada en la que funde tal negativa, dándole un plazo de diez días naturales, para que presente sus alegaciones. Si, después que el cliente haya contestado, se mantiene la decisión de no admitir a trámite la reclamación, se comunicará tal decisión al cliente.

- d) Admitida a trámite la reclamación del cliente, el responsable del SERVICIO deberá solicitar del departamento de la SUCURSAL al que pudiera afectar dicha reclamación el envío al SERVICIO de toda la información, relativa a la reclamación del cliente, que obre en poder del departamento afectado, ya se encuentre dicha información en soporte documental, electrónico, grabaciones, informático, etc. Dicha información habrá de ser enviada por el departamento afectado al SERVICIO en el término improrrogable de cinco días laborables. La información complementaria que pueda requerir el SERVICIO a cualquiera de los departamentos de la SUCURSAL que pueda estar involucrado en la reclamación del cliente, deberá ser remitida al SERVICIO por el correspondiente departamento también en un plazo de cinco días laborables, a contar desde aquel en el que se realizó la demanda de información por el SERVICIO.
- e) Una vez en poder del responsable del SERVICIO toda la información proporcionada por los departamentos de la SUCURSAL afectados por la reclamación del cliente, dicho responsable procederá a emitir su decisión, que tendrá las siguientes características:
- i. Deberá ser motivada (especialmente en el caso de que se aparte de la línea de decisiones anteriores), debiendo tener en cuenta no solo la legislación generalmente aplicable al problema que plantea la reclamación interpuesta, sino la normativa relativa a transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros.

- ii. Dicha decisión deberá ser tomada en el plazo máximo de dos meses, a contar desde la recepción de la reclamación por el SERVICIO o por cualquier otro departamento de la SUCURSAL (si dicho documento no hubiese sido presentado directamente en el SERVICIO).
- iii. Habrá de ser comunicada al cliente, que ha iniciado la reclamación, a través del envío de una copia (por burofax o correo certificado) de dicha decisión, al domicilio que conste en el documento por el que se interpone la reclamación, en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha en la que el SERVICIO haya adoptado la decisión.
- iv. Deberá mencionar que, en el caso de disconformidad del cliente con la decisión del SERVICIO (o si éste no ha tomado ninguna decisión en el plazo de dos meses, previsto en el párrafo b. anterior), aquel tendrá el derecho de acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor, para reproducir sus peticiones y poner en su conocimiento la existencia del expediente instruido por la SUCURSAL y que fue motivado por su reclamación.

## **VII. DESISTIMIENTO Y ALLANAMIENTO**

- a) Los clientes que hayan planteado la reclamación a la SUCURSAL, podrán desistir de tal reclamación en cualquier momento, lo que conllevará el cierre del expediente por el responsable del SERVICIO.
- b) Igualmente la SUCURSAL podrá admitir los razonamientos del cliente que ha interpuesto la queja, atendiendo, a satisfacción de éste, sus peticiones (no solo por lo que respecta al contenido de las mismas, sino también por el tiempo en el que deben ser atendidas), lo que conllevará igualmente el archivo del expediente relativo a la reclamación planteada por el cliente. En el caso de allanamiento, la SUCURSAL procederá a comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente salvo que el cliente haya desistido de forma expresa.

## **VIII. INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA DEL SERVICIO Y PUBLICIDAD DE SU ACTIVIDAD**

El responsable del SERVICIO tomará las medidas oportunas para que:

- a) La SUCURSAL ponga a disposición de los clientes en sus oficinas:
  - i. la información relativa a la existencia del SERVICIO, de su dirección postal y de correo electrónico y a la obligación de éste de resolver las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes en el plazo máximo de dos meses a contar desde su interposición ante cualquier departamento de la SUCURSAL,
  - ii. referencia a la existencia del Comisionado para la Defensa del Inversor (de su dirección y de la obligación de agotar el trámite ante el SERVICIO antes de poder acudir al mencionado Comisionado),
  - iii. el texto del REGLAMENTO y
  - iv. la referencia a la normativa sobre transparencia y protección del cliente, aplicable en cada momento.
- b) El SERVICIO envíe, dentro del primer trimestre de cada año, al Director General de la SUCURSAL un informe explicativo de la actividad del SERVICIO en el año precedente, que tendrá el contenido

mínimo marcado en los párrafos a) a d), ambos inclusive, del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía.

- c) La SUCURSAL envíe a su casa matriz una copia del mencionado informe, a fin de que ésta, si así lo exigiese la legislación aplicable en su país de residencia, lo integre en la Memoria anual o documento social similar que haya de ser confeccionado de acuerdo a dicha normativa.

#### **IX. INEXISTENCIA DE GASTOS PARA EL CLIENTE**

La actuación del SERVICIO tiene, para el cliente que ha interpuesto una reclamación, el carácter de gratuita. Así pues, la interposición de la reclamación, el estudio de la misma o la comunicación de la decisión que sobre ella tome el SERVICIO, no generarán ningún tipo de gasto, comisión o cualquier otro tipo de remuneración, que deba ser satisfecho por el cliente.

#### **X. NORMATIVA SUPLETORIA**

La estructura, funcionamiento y obligaciones del SERVICIO se regirá por lo dispuesto en el presente REGLAMENTO y en lo no previsto en el mismo, por la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo del Ministerio de Economía, el Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero y la normativa sobre normas de conducta, vigente en cada momento.

***Datos de contacto:***

*C/ Serrano 47 – 14<sup>º</sup>*

*28001 Madrid*

*Teléfono: 91 702 0705*

*Correo electrónico: [robecospain@robeco.com](mailto:robecospain@robeco.com)*