

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

M&G Luxembourg S.A., Sucursal en España

Reglamento para la defensa del cliente

Introducción

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el “**Reglamento**”) tiene la finalidad de dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de clientes de sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y sus sucursales en España, específicamente, a las disposiciones del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y 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 (la “**Orden**”), y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

En vista de lo anterior, el Reglamento prevé un procedimiento independiente de atención al cliente para la gestión de quejas y reclamaciones, comprometiéndose a implicar a todo el personal de M&G Luxembourg S.A., Sucursal en España (la “**Sucursal**”) en el correcto funcionamiento del servicio de atención al cliente.

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Aprobación.

El Reglamento deberá ser aprobado por el Director General de la Sucursal y objeto de verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“**CNMV**”).

Artículo 2.- Objeto.

- 2.1.** El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho de los Clientes de la Sucursal a que sus quejas y reclamaciones sean debidamente atendidas y resueltas, así como establecer los medios, órganos y procedimientos internos establecidos por la Sucursal para asegurar el ejercicio efectivo de dicho derecho.
- 2.2.** A los efectos de este Reglamento, "Cliente" significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de que haya contratado con la Sucursal la prestación de cualquier servicio de los recogidos en su programa de actividades registrado ante la CNMV., incluyendo las operaciones de suscripción y reembolso de Instituciones de

Inversión Colectiva comercializadas por la Sucursal.

Artículo 3.- Servicio de Atención al Cliente.

- 3.1.** El Servicio de Atención al Cliente será el órgano encargado de proteger los derechos e intereses de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal. Dado que la Sucursal no ha designado un Defensor del Cliente, corresponderá al Servicio de Atención al Cliente el conocimiento y resolución de todas las quejas y reclamaciones presentadas por los Clientes, independientemente de la cuantía y del fondo del asunto, siempre y cuando 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, tal como se deriva del artículo 2 de la Orden.
- 3.2.** El Departamento de Servicio de Atención al Cliente (el “**Servicio de Atención al Cliente**”) será gestionado a nivel del grupo (el “**Grupo**”) de M&G Luxembourg S.A., (la “**Matriz**”).
- 3.3.** En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:
 - (a) Instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los Clientes,
 - (b) 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,
 - (c) Atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden,
 - (d) Preparar un informe anual de conformidad con el artículo 17 de la Orden.

3.4. Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- (a) Las relaciones entre la Sucursal y sus empleados o agentes, salvo cuando estos actúen únicamente en su condición de Clientes;
- (b) 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.

3.5. El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes de la Sucursal presenten. En particular, se adoptarán las acciones necesarias para que el personal del Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

CAPITULO II.- TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4.- Designación del titular del Departamento de Atención al Cliente.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será el designado por el Director General de la Sucursal, con aprobación previa o ratificación posterior del Consejo de Administración de la Matriz, teniendo en cuenta que el Servicio de Atención al Cliente es único para el Grupo. Dicha designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 5.- Requisitos para el ejercicio del cargo.

5.1. Serán condiciones necesarias para el ejercicio del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- (a) Ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido 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;

- (b) Contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, a estos efectos, poseerán conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Sucursal pueda desempeñar en España, de conformidad con la legislación y su programa de actividades;
- (c) No estar sujeto a ninguna incompatibilidad.
- (d) Ser empleado de la Sucursal o del Grupo.

5.2. Se considerarán como causas de incompatibilidad para el desempeño del cargo las siguientes:

- (a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras del Grupo,
- (b) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Departamento de Servicio de Atención al Cliente, y
- (c) Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

Artículo 6.- Duración.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo durante un periodo de 4 años, que será renovado automáticamente por iguales periodos, salvo que el nombramiento de un nuevo Titular se realice con fecha anterior al término del respectivo período de 4 años. No hay limitación alguna al número de veces en que se podrá renovar el nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 7.- Cese.

7.1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por la concurrencia de cualquiera de las siguientes causas:

- (a) Muerte o incapacidad sobrevenida,
- (b) Expiración del plazo para el que fue nombrado,
- (c) Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 5.1 anterior,
- (d) Haber sido condenado por delito en sentencia firme,
- (e) Cese de su relación laboral o en su caso, mercantil, con el Grupo por cualquier motivo,
- (f) Renuncia, y
- (g) Por decisión del Director General de la Sucursal, consensuada con al Consejo de Administración de la Matriz, siempre y cuando se haya producido un incumplimiento o negligencia grave en el desempeño de sus funciones.

7.2. En caso de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente, el Director General de la Sucursal, previa aprobación de la persona del Grupo competente a estos efectos procederá a nombrar un nuevo Titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 5.1.

7.3. El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación previsto en este Reglamento.

Artículo 8.- Independencia del Servicio de Atención al Cliente.

8.1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, buena fe y comportamiento ético acorde con la naturaleza de sus funciones. Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

8.2. La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el Titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente en el

ejercicio de sus funciones.

- 8.3.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.
- 8.4.** El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para sí mismo, 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 la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.
- 8.5.** En esas situaciones, el Titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Director General de la Sucursal, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona 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. En el ejercicio de sus funciones, el Titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el Titular del Servicio de Atención al Cliente.
- 8.6.** El Titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.
- 8.7.** Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 9.- Colaboración y Supervisión- relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

- 9.1.** Todos los departamentos y servicios de la Sucursal deberán prestar su

apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, en concreto, deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite este en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

- 9.2. La Sucursal, a través del Titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá atender los requerimientos del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- 9.3. La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar la transmisión de los datos y documentos exigidos por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV por medios electrónicos.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones.

- 10.1. La presentación de una queja o reclamación por parte de un Cliente ante el Servicio de Atención al Cliente deberá hacerse en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 10.2. Los Clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, ante el Servicio de Atención al Cliente en la dirección postal y electrónica habilitada a estos efectos o en el domicilio de la Sucursal, que las remitirá al Servicio de Atención al Cliente.
- 10.3. Las Reclamaciones podrán presentarse en (i) soporte papel o (ii) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en el Reglamento eIDAS y normativa española que lo complementa y/o sustituya en el futuro.

10.4. La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre y apellidos (o denominación social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación;
- Número del D.N.I, pasaporte o N.I.E. para personas físicas o los datos del registro público correspondiente para personas jurídicas;
- Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- 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; y
- Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 11.- Admisión a trámite.

11.1. Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida sin demora al Servicio de Atención al Cliente.

11.2. El Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura del expediente en un plazo de 24 h desde la recepción de la queja o reclamación y acusará recibo de dicha recepción al Cliente, por escrito, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la queja o reclamación, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la queja o reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una

resolución.

- 11.3.** La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sucursal o del Grupo.
- 11.4.** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que, si así no lo hiciera, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.
- 11.5.** El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirán a los efectos del cómputo del plazo al que se refiere el artículo 14.1.
- 11.6.** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una queja o reclamación en los siguientes supuestos:
- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
 - Cuando se pretendan tramitar como quejas o reclamaciones recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la queja o reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
 - 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 el representante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección e la clientela o de las buenas prácticas

y usos financieros, en particular, del principio de equidad;

- Cuando la queja o reclamación reitere otra anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones al que se refiere el artículo 10.1.

11.7. Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una queja o reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (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.

Artículo 12.- Tramitación.

En el curso de la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 13.- Allanamiento y desistimiento.

13.1. Si la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la reclamación se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la queja o reclamación. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

13.2. El Cliente podrá desistir de la reclamación presentada en cualquier momento lo cual conllevaría a la finalización del procedimiento por parte del Cliente. No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 14.- Finalización y notificación del resultado.

- 14.1.** El plazo máximo para la resolución de reclamaciones es de 1 mes si el Cliente es consumidor o 2 meses si el Cliente es no consumidor, a contar desde la fecha en la que se presentó la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente.
- 14.2.** Si el Cliente no está de acuerdo con la decisión o ha finalizado el plazo previsto en el párrafo anterior u otro plazo legal que lo reemplace en el futuro, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV o entidad que se encargue en el futuro de la resolución alternativa de conflictos en materia financiera.
- 14.3.** La decisión deberá ser motivada e incluirá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación fundadas 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 criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
- 14.4.** La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, en el modo que lo haya solicitado el interesado (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos), y en su defecto, en el mismo modo en que haya sido presentada la queja o reclamación.
- 14.5.** De conformidad con el artículo 9.2 de la Orden, las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones deberán expresar la facultad que asiste en caso de disconformidad con el resultado, de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.

CAPÍTULO IV.- DISPOSICIONES FINALES

Artículo 15.- Información Pública.

- 15.1.** 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 los servicios financieros.

15.2. En particular, velará por que se ponga a disposición de sus Clientes tanto en el domicilio social (como en cualquier oficina abierta al público, en su caso), así como en la página web de la Sucursal (en el caso de que los contratos se hubieren celebrados por medios telemáticos o por política del Grupo se considera conveniente) la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, junto con su dirección postal y electrónica,
- La obligación de atender y resolver las reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio de Atención al Cliente,
- La necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV,
- Versión actualizada del presente Reglamento, y
- Referencias a la normativa aplicable en materia de transparencia y protección.

Artículo 16.- Informe Anual.

En el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Director General de la Sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función, que deberá incluir, como mínimo:

- (a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas de Clientes, 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c) Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;

- (d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 17.- Modificación.

El Reglamento podrá ser modificado por el Director General de la Sucursal respetando siempre la normativa de transparencia y protección vigente en cada momento. Cualquier modificación deberá remitirse a la CNMV para su verificación.