

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene por objeto, en cumplimiento de lo establecido 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, establecer unas normas y procedimientos ante la obligación de Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. (en adelante, la Sociedad) de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Por reclamación o queja se entenderá la manifestación por parte de un cliente de desacuerdo/insatisfacción con el servicio prestado.

Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. como sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva está sujeta a cuánto disponga la Orden anteriormente mencionada.

Las obligaciones recogidas en esta Orden, y a las cuales está sujeta Gesiuris S.A. S.G.I.I.C., estarán referidas a 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 los servicios financieros prestados por Gesiuris S.A. S.G.I.I.C., 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.

El presente Reglamento estará aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad, órgano que, además, supervisará las modificaciones que se vayan haciendo en el tiempo.

Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. pondrá a disposición de sus clientes la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. 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.

49.

I. EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Requisitos y deberes del Departamento de Atención al Cliente

Las entidades están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A tales efectos, el Departamento de Atención al Cliente de Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. será el encargado de atender y resolver estas reclamaciones presentadas por los clientes de la entidad.

Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. adoptará las medidas necesarias para separar el Departamento de Atención al Cliente 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.

Asimismo, Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. adoptará 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.

Los titulares del Departamento serán designados por la Dirección General y deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A los efectos previstos en la Orden que nos concierne, concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras y poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Posteriormente, la designación del titular del Departamento será comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que actuará como autoridad supervisora.

WJ

c) Referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor, 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 Comisionado.

d) El presente reglamento de funcionamiento.

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

ed.

Duración del cargo, renovación e incompatibilidades

La duración del cargo será anual, renovándose automáticamente si ninguna de las partes implicadas, el titular del Departamento o la Sociedad, indica lo contrario. Cuando una de las partes considere que no se debe renovar el cargo, la Sociedad deberá buscar un candidato que se responsabilice del Departamento y que cumpla los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

En el momento que se haya encontrado la persona que pueda ocupar el cargo, el anterior responsable cesará inmediatamente de sus responsabilidades.

Serán causas de incompatibilidad con el desempeño de las tareas del cargo e ineligibilidad del mismo el incumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional por parte del candidato. Asimismo cualquier acto que ponga en duda la honorabilidad de la persona que desempeñe el cargo será motivo de cese.

II. DOCUMENTACIÓN

Hoja de Reclamación

La Sociedad tendrá a disposición de los clientes que lo soliciten Hojas de Reclamación y el presente Reglamento en sus oficinas principales. Los clientes también tendrán esta documentación disponible en la página WEB de la sociedad.

Las Hojas de Reclamación contienen los siguientes puntos:

- 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, código del cliente y producto sobre el que pesa la reclamación
- Nombre y firma del receptor de la reclamación
- Departamentos implicados
- Nombre y firma del encargado de resolver la reclamación
- Solución aportada y fecha de ésta
- Declaración 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.

Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el siguiente contenido:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, 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.

Además, se integrará un resumen de dicho informe en la memoria anual de la Sociedad.

III. PROCEDIMIENTO

Recepción de las reclamaciones

Las reclamaciones se recibirán principalmente a través del Departamento de Atención al Cliente, de no ser así, es decir, de haber sido recibida por cualquier otro Departamento, la reclamación deberá ser trasladada de inmediato al Departamento de Atención al Cliente. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o mediante correo electrónico.

Cuando un cliente efectúe una queja o reclamación a través del correo electrónico de la Sociedad, Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. se pondrá de inmediato en contacto con el cliente para iniciar el proceso de reclamación. En estos casos, los clientes podrán imprimir la Hoja de Reclamación que Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. pondrá a su disposición en la página WEB de la Sociedad. Se va a solicitar de todas formas que el cliente envíe por fax, y posteriormente el original por correo, la Hoja de Reclamación debidamente cumplimentada, junto con toda la información que éste posea como soporte de la mencionada reclamación. Este procedimiento es indispensable puesto que Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. no acepta como válida ninguna documentación no firmada físicamente por sus clientes.

Así pues, el procedimiento se iniciará mediante la presentación de una hoja de reclamación debidamente cumplimentada por parte del cliente, o su representante, además de las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al mismo que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con advertencia de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar dichos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de máximo de terminación.

Gesuris S.A. S.G.I.I.C. podrá rechazar la reclamación cuándo se produzcan las circunstancias descritas posteriormente en este Reglamento.

Resolución de la Reclamación

Una vez recibida y aceptada la reclamación, el Departamento de Atención al Cliente deberá estudiarla e identificar correctamente todas las partes implicadas en la queja presentada.

El Departamento de Atención al Cliente deberá liderar la resolución de la reclamación poniéndose en contacto con las partes implicadas.

Cuando el Departamento de Atención al Cliente precise de la colaboración de otros departamentos de la Sociedad, éstos tendrán la obligación de facilitarle tanta información como les sea solicitada en relación con el ejercicio de sus funciones.

Rechazo de la reclamación

La admisión a trámite de las quejas o reclamaciones podrá ser rechazada si se producen 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 refieran a operaciones concretas o no sean quejas y reclamaciones que 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.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando sea rechazada una admisión a trámite por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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.

Plazos

El plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, será como máximo de dos años.

Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos de cómputo del plazo máximo de terminación. Este plazo máximo será de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor.

Se entenderá que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente.

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 de Atención al Cliente.

La decisión 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.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito.

El Departamento de Control de Riesgos de Gesiuris S.A. S.G.I.I.C. deberá verificar que se aplica la solución definida en la Hoja de Reclamación y proceder al archivo de la misma.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor.

3