

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

SWISS & GLOBAL ASSET MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

I. INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS Y MODIFICACIONES

Artículo 1: Introducción

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 ECO"), desarrolladora del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece la obligación de las entidades financieras de designar un Departamento o Servicio de Atención al Cliente y de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente que regule la actividad de dicho Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Como consecuencia de lo expuesto, el Director de SWISS & GLOBAL ASSET MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, la "Sucursal"), ha aprobado el presente Reglamento de Defensa del Cliente (el "Reglamento").

Artículo 2: Objetivo del Reglamento

Este Reglamento tiene como objetivo regular los procedimientos internos establecidos por la Sucursal para la protección de los intereses y derechos legalmente reconocidos a los clientes de la Sucursal. Más precisamente, tiene por objeto regular las actividades del Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal (el "Servicio de Atención al Cliente" o "S.A.C.") como función encargada de atender las dudas y reclamaciones que presenten los clientes de la Sucursal, de conformidad con lo establecido en la Orden ECO.

Al no atender la Sucursal a clientes individuales, a estos efectos por 'clientes' se entenderán únicamente los clientes institucionales de la Sucursal.

Artículo 3: Modificaciones al Reglamento

Este Reglamento podrá ser modificado por el Director de la Sucursal, previa aprobación por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (la CNMV).

II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE / EL TITULAR DEL S.A.C.

Artículo 4: Servicio de Atención al Cliente

La Sucursal adoptará las medidas necesarias y razonables para separar el Servicio de Atención al Cliente de las restantes funciones comerciales u operativas de la Sucursal, de modo que se garantice que el S.A.C. tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo se eviten conflictos de interés.

Asimismo, la Sucursal adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Titular del Servicio de Atención al Cliente al resto de las funciones de la Sucursal, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Sucursal se asegurará de que su Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, velará por que el Titular del S.A.C. disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

A estos efectos, la Sucursal procurará que

- todos los demás departamentos y funciones comerciales u operativos de la Sucursal le faciliten al Titular del S.A.C. cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones;
- el Titular del S.A.C. reciba en un plazo máximo de tres días hábiles de Madrid las reclamaciones presentadas en las oficinas de la Sucursal;
- el Servicio emita la resolución de la reclamación en el plazo establecido al efecto.

Artículo 5: Condiciones y Designación del Titular del S.A.C.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona de honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos, concurre honorabilidad comercial y profesional en quien haya venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Posee conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este artículo, quien haya madurado una experiencia laboral de al menos dos años en una entidad del sector financiero de características similares a las de la Sucursal.

El Titular del S.A.C. será designado por el Director de la Sucursal, y la designación será comunicado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios de Inversión, adscrito a la CNMV.

Artículo 6: Duración y terminación del mandato de Titular del Servicio de Atención al Cliente

El nombramiento del Titular del S.A.C. tendrá una duración ilimitada.

No obstante, el nombramiento del Titular del S.A.C. podrá ser revocado por el Director de la Sucursal por cualquiera de las siguientes causas:

- Incapacidad del Titular para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo;
- Haber sido condenado el Titular por delito en sentencia firme;
- Que desaparezcan las circunstancias que motivaron el nombramiento del Titular;
- Renuncia por parte del Titular;
- Incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del Titular;

El Titular cesado seguirá desempeñando sus funciones hasta que un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente se incorpore a su puesto.

Artículo 7: Causas de Incompatibilidad

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular de S.A.C. (i) aquellas personas que tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad, (ii) los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras, y (iii) los quebrados y concursados no rehabilitados.

III. COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 8: Atender y resolver quejas y reclamaciones

Será competencia del Servicio de Atención al Cliente la tutela y la protección de los derechos e intereses de los clientes de la Sucursal legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la Sucursal y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

A estos efectos, en cumplimiento de su función, corresponde al Servicio de Atención al Cliente analizar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de la Sucursal, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 9: Deberes de información

La Sucursal pondrá a disposición de sus clientes en su oficina la siguiente información:

- la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;
- la obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente;
- referencia al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, adscrito a la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica¹, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Comisionado;
- el presente Reglamento;
- referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Las decisiones 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 Cliente de Servicios Financieros, adscrito a la CNMV.

IV. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10: Objeto

Los clientes podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente cuando estimen que la Sucursal haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o cuando consideren que la Sociedad haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales.

¹ CNMV, Oficina de Atención al Inversor, C. Miguel Ángel 11, 28010 Madrid

Artículo 11: Plazos

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio de Atención al Cliente deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

Una vez presentada la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento. Una vez finalizado dicho plazo de dos meses, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, adscrito a la CNMV.

Artículo 12: Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y que cumplan con lo establecido en la normativa vigente relativa a la firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará 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 para las jurídicas;
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- c) Oficina u oficinas, 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.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en la oficina de la Sucursal en Calle Velázquez 47, 28001 Madrid, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin (legal@swissglobal-am.com).

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 13: Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, y siempre que no hubiese sido resuelta previamente a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, empezando en este momento el cómputo del plazo máximo de terminación de dos meses.

En todo caso, la Sucursal deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo arriba mencionado y procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sucursal.

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 firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará 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 en el Artículo titulado "Plazos" de este Reglamento.

Artículo 14: Causas de no admisión a trámite

Sólo podrá rechazarse 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 el presente Reglamento.
- 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 hubiera transcurrido el plazo de dos años para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar dicha queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, 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 no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Una vez rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo.

Artículo 15: Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. El Servicio de Atención al Cliente podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

Artículo 16: Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sucursal rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá a 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.

Artículo 17: Resolución y notificación

La resolución del Servicio de Atención al Cliente que finalice la queja o reclamación 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 resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución contendrá referencia expresa al derecho del reclamante a acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros adscrito a la CNMV en caso de disconformidad con el resultado de la resolución.

La resolución 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 con lo establecido en la normativa vigente relativa a la 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.

IV. INFORME ANUAL

Artículo 18: Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Director de la Sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el contenido mínimo siguiente:

- 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.

En Madrid, a 19 de noviembre de 2010



fdo. D. Carlos Costales Artieda,
Director de SWISS & GLOBAL ASSET MANAGEMENT (LUXEMBOURG) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA