

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE

EUROAGENTES GESTION SGIIC S.A.

CAPITULO I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Condiciones del nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 3. Condiciones de ejercicio de funciones.

Artículo 4. Cese.

CAPITULO II. AMBITO DE ACTUACIÓN.

Artículo 5. Competencias y funciones.

Artículo 6. Materias excluidas.

CAPITULO III. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 7. Deberes de información.

Artículo 8. Deber de colaborar.

Artículo 9. Autonomía y medios.

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

Artículo 10. Alcance del procedimiento.

Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 12. Admisión a trámite.

Artículo 13. Tramitación.

Artículo 14. Acuerdo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

Artículo 15. Finalización y notificación.

CAPITULO V. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 16. Efectos para el reclamante.

Artículo 17. Efectos para la entidad.

CAPITULO VI. INFORME ANUAL.

Artículo 18. Contenido.

DISPOSICIÓN FINAL.

CAPITULO I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de EUROAGENTES GESTION S.G.I.I.C., S.A. previsto para las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva en el artículo 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva 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.

2. El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto la protección de los intereses y derechos legalmente reconocidos de los accionistas y partícipes de las instituciones de inversión colectiva administradas y gestionadas por EUROAGENTES GESTION SGIIC S.A. y en su virtud deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los accionistas de las sociedades de inversión y los partícipes en fondos de inversión.

Tendrán la consideración de quejas a efectos de este reglamento, las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por la Entidad a los partícipes y accionistas de las instituciones de inversión colectiva y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los partícipes y accionistas que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de las operaciones, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 2. Condiciones del nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Según dispone la Orden ECO 734/2004, 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. Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

2. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración. El mandato será por un periodo de tres años, pudiéndose renovar la elección por periodos iguales.

3. La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada por la Entidad al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (Comisionado para la Defensa del Inversor) y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad (Comisión Nacional del Mercado de Valores).

4. Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente el desarrollo de funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

5. Vacante el cargo, por cualquier causa, se procederá al nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente dentro del mes siguiente.

Artículo 3. Condiciones de ejercicio de funciones.

1. El Servicio de Atención al Cliente actuará con independencia respecto de cualquier otro departamento organizativo de la Entidad, y con autonomía en cuanto a los criterios y directrices que deben aplicar en el ejercicio de sus funciones, y pondrá en conocimiento inmediato del consejo de administración cualquier actuación que menoscabe su independencia o limite sus facultades de actuación.

2. Desempeñará sus funciones evitando los conflictos de interés, y comunicando en todo caso su existencia, de no ser evitables, al consejo de administración.

3. Deberá guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros ni a otros órganos administrativos, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente. Igualmente, en aplicación de las obligaciones de sigilo y secreto que recaen sobre el personal que presta sus servicios en la entidad, se abstendrán de cualquier comunicación, manifestación o comentario relativo a las quejas o reclamaciones y consultas recibidas, con las únicas excepciones que derivan de la publicación del informe anual o de la estricta aplicación del procedimiento previsto en este reglamento. Asimismo guardarán el debido secreto, incluso después de cesar en su mandato, cuando los datos e informaciones tengan el carácter de confidenciales o reservados. En materia de secreto y confidencialidad, será de aplicación el código de conducta aplicable al personal de la Entidad.

4. El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá percibir por el desempeño de sus funciones la correspondiente compensación económica que será, en su caso, determinada por la Entidad.

5. Su nombramiento será compatible con el ejercicio de la actividad que viniere realizando al tiempo de ser nombrado.

Artículo 4. Cese.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde la renovación.
- b) Desarrollo de funciones en la Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c) Incapacidad sobrevenida.
- d) Condena por delito en sentencia firme.
- e) Renuncia.
- f) Acuerdo fundado del Consejo de Administración.

CAPITULO II. AMBITO DE ACTUACIÓN.

Artículo 5. Competencias y funciones.

1. Corresponde al Servicio de Atención al Cliente:

- a) Atender y resolver, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todos los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de las operaciones, de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, ya de las buenas prácticas y usos financieros.
- b) Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
- c) Recabar toda clase de información de los distintos departamentos de la Entidad relacionada con los expedientes que tramite.
- d) Podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- e) Llevar un registro interno de todas las reclamaciones recibidas de los clientes, en el que incorporaran una copia de la reclamación recibida y de la contestación trasladada al reclamante.
- f) Elaborar un informe anual con el contenido que legalmente se dispone descrito en el artículo 18 de este Reglamento.
- g) Atender las cuestiones que la propia Entidad le someta a su consideración respecto de sus relaciones con los clientes cuando la Entidad lo considere oportuno.
- h) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que, a su juicio, puedan favorecer las relaciones entre la Entidad y sus clientes.
- i) Atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.
- j) Podrá promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los partícipes y accionistas usuarios de servicios de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
- k) l) Realizar actividades divulgativas de los criterios que sirven de base a la resolución de los expedientes que se tramiten en el ámbito de su competencia.

Artículo 6. Materias excluidas.

Quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las relaciones entre la Entidad y sus empleados.
- b) Las relaciones entre la Entidad y los accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Entidad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.

CAPITULO III. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 7. Deberes de información.

1. La Entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad 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.
- c) Referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el.
- d) El reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 8. Deber de colaborar.

1. La Entidad deberá colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el ejercicio de sus funciones, y facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

2. Asimismo deberá recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

3. El Comisionado para Defensa del Inversor y la Entidad adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Artículo 9. Autonomía y medios.

1. La Entidad deberá adoptar las medidas necesarias para separar el Servicio 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.

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

2. La Entidad se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

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

Artículo 10. Alcance del procedimiento.

1. El procedimiento previsto en este capítulo será exigible en la tramitación de las quejas y reclamaciones, cuyo conocimiento sea competencia del Servicio de Atención al Cliente, presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de las operaciones, 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.

2. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante él 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 adscrito a la CNMV.

Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. 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.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre, apellidos, o denominación social en caso de personas jurídicas, y domicilio del interesado; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y número de identificación y datos referidos a registro público para las jurídicas. Si se presentan por medio de representante, se exigirá, además de los datos anteriores, que se acredite la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

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

5. La presentación de la queja o reclamación por parte del cliente ante el Servicio 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.

Artículo 12. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente. Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de terminación.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente para su tramitación, se 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 Entidad.

2. 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 para la terminación del procedimiento.

3. 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.
- 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 que establece este reglamento de funcionamiento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. 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 inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo 13. Tramitación.

1. 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 entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. La Entidad afectada cuando tenga conocimiento de la queja o reclamación podrá presentar alegaciones.

3. En el caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que tuviera el mismo objeto que la queja o reclamación planteada, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 14. Acuerdo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

1. El Servicio podrá, antes de dictar pronunciamiento, hacer las gestiones y propuestas que considere oportunas y necesarias a las partes para conseguir un acuerdo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para ambos y se dará por concluido el expediente.

2. Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

3. 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. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 15. Finalización y notificación.

1. 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 Servicio de Atención al Cliente.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las normas jurídicas aplicables al caso, 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 aportarse las razones que lo justifiquen.

3. 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.

4. 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 en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, 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.

CAPITULO V. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 16. Efectos para el reclamante.

1. El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
2. Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra reclamación administrativa, judicial o de otra índole.

La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad por el Servicio.

Artículo 17. Efectos para la entidad.

1. La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.
2. Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación de la resolución por el reclamante.

CAPITULO VI. INFORME ANUAL.

Artículo 18. Contenido.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio 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, y
 - d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

DISPOSICIÓN FINAL.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad.