GFED

Reglamento para la Defensa del Cliente

GESTIÓN FONDO ENDOWMENT
AGENCIA DE VALORES, S.A.

ÍNDICE

1. OBJETIVO 1

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 1

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 1

3.1. DESIGNACIÓN DEL TITULAR Y DE LA COMPOSICIÓN DEL SERVICIO 1
3.2. AUTONOMÍA Y MEDIOS 1
3.3. FORMACIÓN 1

4. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2

5. COMPETENCIAS DEL SERVICIO 2

6. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD 3

6.1. OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN 3
6.2. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN 3

7. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES 3

7.1. OBJETO 3
7.2. FORMA 3
7.3. PLAZO 4

8. TRAMITACIÓN 4

8.1. ADMISIÓN A TRÁMITE 4
8.2. TRAMITACIÓN 5
8.3. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO 5
8.4. PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN 5
8.5. CONTENIDO Y NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 6

9. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN 6

10. INFORME ANUAL 6

10.1. INFORME ANUAL 6
10.2. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO 7

1. OBJETIVO

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por Gestión Fondo Endowment Agencia de Valores, S.A. (en adelante, "la **Sociedad**" o "la **Compañía**") para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad (en adelante, "el **Servicio**") como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Sociedad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, donde se establecen una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los empleados de la Compañía afectados por lo dispuesto en el presente procedimiento deben conocer y cumplir las políticas y normas establecidas en el mismo.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1. Designación del Titular y de la composición del Servicio

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la Sociedad. La designación será comunicada a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. Asimismo, el Consejo de Administración será competente para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

3.2. Autonomía y medios

La Sociedad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Sociedad, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La Sociedad establecerá los procedimientos y medios adecuados con objeto de permitir que el Servicio:

- Reciba en un plazo máximo de tres días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas en las oficinas de la Sociedad.
- Recabe de los distintos departamentos de la Sociedad toda la información que resulte necesaria a los efectos de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones
- Emita la resolución de la queja y reclamación en el plazo establecido al efecto

La Sociedad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de los servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3.3. Formación

La Sociedad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial,

la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, la Sociedad procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

4. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El nombramiento del Titular del Servicio se producirá por plazo indefinido. No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

Será competente para cesar al Titular el Consejo de Administración de la Sociedad, quien deberá dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese. Asimismo, será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

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

Una vez el cargo quede vacante, el Consejo de Administración de la Sociedad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

5. COMPETENCIAS DEL SERVICIO

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

Asimismo, será competencia del Servicio promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.

En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Servicio:

- Resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos o servicios de inversión y, en general, con todas las relaciones entre la Sociedad y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos.
- Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la Sociedad, con respecto a sus relaciones con los clientes.
- Colaborar con los diferentes departamentos de la Sociedad con objeto de promover el cumplimiento de la normativa en materia de protección a la clientela y transparencia. En especial, colaborar con el departamento de control interno y el de auditoría interna.
- Colaborar, en el ámbito de sus atribuciones, en la elaboración de la normativa interna.
- Atender las solicitudes de información por parte de la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

6. OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD

6.1. Obligación de colaboración

La Sociedad otorga gran importancia a observar, en las relaciones con sus clientes, un cumplimiento estricto de la normativa aplicable, así como de las buenas prácticas financieras. Por ello, la Sociedad adoptará las medidas que resulten necesarias para que el Servicio desempeñe las funciones atribuidas por la normativa aplicable y por el presente Reglamento.

En este sentido, la Sociedad colaborará con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitará toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Sociedad están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

Asimismo, la Sociedad, a través del Consejo de Administración, recibirá las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptará, en su caso, las decisiones que estime pertinentes.

6.2. Obligación de Información

La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público y, en caso de que celebren contratos con los clientes por medios telemáticos, en su página “web”, 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 Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- Referencia a la Oficina de Atención al Inversor de 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 dicha Oficina.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

7.1. Objeto

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

7.2. Forma

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. 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 hayan 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.

El reclamante deberá aportar, junto con el 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, en cualquier oficina de la Sociedad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

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

7.3. Plazo

La presentación de una queja o reclamación por parte de un 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.

8. TRAMITACIÓN

8.1. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la Sociedad, ésta será remitida al Servicio, que procederá a la apertura de expediente.

La Sociedad deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

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

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 le requerirá 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.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.

- Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Sociedad.
- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
- Cuando el Servicio tenga 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 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. Una vez el interesado conteste, en caso de que se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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

8.2. Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos implicados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

8.3. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad 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 al 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.

No obstante, el Servicio 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.

8.4. Plazo para dictar la resolución

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, o desde que se complete la documentación necesaria, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV.

8.5. Contenido y notificación de la resolución

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Oficina de Atención al Inversor de la CNMV. A tal fin, el Servicio facilitará al reclamante una copia del formulario normalizado de conformidad con la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha de la resolución, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

9. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, y previa conformidad por parte de la Sociedad, se ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

10. INFORME ANUAL

10.1. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Sociedad y sus clientes. Asimismo, la Sociedad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Sociedad.

10.2. Modificación del Reglamento

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