



REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
de
GESNORTE S.A. S.G.I.I.C.



TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/ 2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS.

Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva (en adelante Entidad):

Es la sociedad anónima cuyo objeto social consiste en la administración, representación, gestión de las inversiones y gestión de las suscripciones y reembolsos de los fondos y sociedades de inversión.

Servicio de Atención al Cliente:

El Servicio de Atención al Cliente, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
- La transmisión de información necesaria a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual, que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

Datos del Servicio de Atención al Cliente:

Titular: Rubén Alonso de la Iglesia.

Felipe IV nº 3, 1 º

28014 MADRID

Teléfono: 91 531 96 08

Fax: 91 521 05 36

e-mail: ruben.alonso@gesnorte.es

<http://www.gesnorte.es/>

**Reclamante:**

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

En relación a los fondos de inversión suscritos, los partícipes, beneficiarios o derechohabientes de todos ellos.

Quejas:

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Reclamaciones:

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Normativa de transparencia y protección de la clientela:

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

Buenas prácticas y usos financieros:

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Artículo 4. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

La Entidad atiende y resuelve 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 la Entidad, 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, siempre que no hubieran transcurrido más de dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

A tales efectos dispone del Servicio de Atención al Cliente.



En todo caso, al interesado le asiste la facultad acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (adscrito al Departamento de Inversores de la CNMV), en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que la instancia citada en el párrafo anterior no haya resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

Artículo 5. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El titular del Servicio de Atención al Cliente es designado por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO/734/2004.

Artículo 6. INELEGIBILIDAD, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

La duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente es indefinida, mientras no sea revocado por el Consejo de Administración, y, en cualquier caso, cuando incurra en la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concorra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos que se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

TÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 9. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante la sede de la Entidad, al Servicio de Atención al Cliente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Artículo 10. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (adscrito al Departamento de Inversores de la CNMV).

Artículo 11. DEBER DE COLABORACIÓN.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones.



Artículo 12. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención y resolución de las reclamaciones derivadas de los fondos de inversión gestionados por la Entidad corresponde al Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 13. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente, cuando no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se 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, así como cuando el plazo transcurrido entre la fecha de presentación y la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja supere los dos años.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores antes citados no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto legalmente para resolver. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 14. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Cuando la queja o reclamación se reciba en la sede de la Entidad se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se remitirá al Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 15. INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar en la dirección de correo electrónico facilitada, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Servicio de Atención al Cliente informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:



- 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 de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 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.

Artículo 16. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRAMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El Servicio de Atención al Cliente comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la 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 interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

Artículo 17. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.



Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 18. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Admitida a trámite la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

Artículo 19. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

A los efectos de su funcionamiento se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al Servicio de Atención al Cliente responde a los principios de rapidez; seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 20. FINALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas o reclamaciones derivadas de los fondos de inversión gestionados en el plazo máximo de dos meses, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

Artículo 29 COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado -según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la Entidad, 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.

Artículo 30. ALLANAMIENTO.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al titular del servicio adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.



Artículo 31. DESISTIMIENTO.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente.

Artículo 32. OBLIGACION DE INFORMACION.

Las entidades acogidas al presente reglamento, pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o 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 departamento o servicio de atención al cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (adscrito al Departamento de Inversores de la CNMV), con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento previsto en el artículo anterior.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

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 Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (adscrito al Departamento de Inversores de la CNMV).