



Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE

Reglamento de Funcionamiento para la
Defensa del Cliente

Abril 2019

ÍNDICE

1. OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
2. RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO
 - 2.1. Designación
 - 2.2. Duración del mandato y posibilidad de renovación.
 - 2.3. Causas de Incompatibilidad, inelegibilidad y cese
3. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS
 - 3.1. Deberes de información
 - 3.2. ¿Cómo contactar con el Departamento de Servicio de Atención al Cliente?
 - 3.3. ¿A qué nos comprometemos?
4. QUEJAS Y RECLAMACIONES
 - 4.1. Presentación.
 - 4.2. Admisión a trámite.
 - 4.3. Tramitación
 - 4.4. Resolución y Notificación.
 - 4.5. Allanamiento y desistimiento.
 - 4.6. Relación con los Comisionados
5. INFORME ANUAL

1. Objeto y ámbito de aplicación

El objetivo de este reglamento es describir el funcionamiento del Departamento de Servicio de atención al cliente creado, a fin de garantizar un correcto tratamiento de las reclamaciones y quejas que puedan presentar los clientes de **GESINTER SGIIC S.A.**

El Departamento de Servicio de Atención al cliente atenderá todas las quejas y reclamaciones (entendiéndolas de acuerdo al artículo 2.2 Orden Eco 734/2004) correspondientes a situaciones en que los clientes de GESINTER SGIIC S.A. crean haber sido, o estar siendo, perjudicados por una inapropiada actuación de éste, en relación con cuestiones de carácter financiero.

Quedan fuera de su ámbito de actuación cuestiones que no supongan un conflicto real de intereses, como por ejemplo quejas en el trato personal.

Se garantiza que el responsable de dicho departamento posee conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y que los principios básicos que regirán la actuación del Departamento serán los de transparencia, diligencia, objetividad y servicio.

2. Responsable del Departamento

2.1.- Designación

El Consejo de Administración de Gesinter SGIIC S.A. han determinado que Dña. Silvia Torrella Fajas sea quien deba desempeñar las funciones propias de responsable del departamento. Su trayectoria laboral en el ámbito de las actividades financieras desarrolladas en la Sociedad Gestora avalan su honorabilidad comercial y profesional.

2.2.- Duración del mandato y posibilidad de renovación.

El titular del Departamento de Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un plazo de cinco años y podrá ser reelegido una o más veces, por periodos de igual duración, por acuerdo del Consejo de Administración.

Sin embargo, se contemplará su cese bien sea por renuncia al cargo o bien porque haya finalizado su relación laboral con Gesinter SGIIC S.A.

2.3.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrán desempeñar el cargo de Responsable de Departamento, ni prestar servicios en dicho Departamento, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de

documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

3. Medios materiales y humanos

3.1.- Deberes de información

El Departamento de Servicio de atención al Cliente debe poner a disposición de sus clientes el Reglamento de funcionamiento del departamento y debe comunicarles acerca de:

- La existencia de unos canales de comunicación para expresar sus quejas.
- La obligación por parte de Gesinter SGIIC S.A. de atender y resolver las quejas en el plazo de dos meses desde su presentación al Servicio de Atención al Cliente.
- La posibilidad de presentar la reclamación ante el Comisionado para la defensa del inversor (organismo adscrito a la CNMV) cuando la misma no haya sido resuelta por el departamento.
- Por último, el compromiso por parte del Servicio de Atención al Cliente de respetar y preservar 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

3.2.- ¿Cómo contactar con el Dpto. de Servicio de Atención al Cliente?

Pueden acceder al Servicio de Atención al Cliente de GESINTER SGIIC S.A. a través de línea telefónica directa con la responsable del departamento (Dña. Silvia Torrella Fajas) en el número 93 240 42 00 o remitiendo una carta a la dirección postal: c/Vía Augusta 200, 3ª planta 08021 Barcelona o bien pueden remitir un correo electrónico a la dirección info@gesinter.com

3.3.- ¿A qué nos comprometemos?

Gesinter ha adoptado las medidas necesarias para separar el departamento de Servicio de Atención al Cliente de los restantes departamentos 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.

Con el fin de atender con rapidez, seguridad y eficacia las reclamaciones, se ha habilitado al responsable del Departamento de permisos de acceso a todos los

sistemas informáticos de la Sociedad Gestora en modalidad únicamente de consulta de datos. De este modo se podrá obtener toda la información necesaria para el análisis y resolución de las reclamaciones. Asimismo, se establece de forma explícita el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar cuantas informaciones solicite el Departamento en relación con el ejercicio de sus funciones.

Con todo ello, Gesinter se asegura de que su departamento de Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se compromete a que el personal de su departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Por último, el Departamento de Servicio de Atención al Cliente se preocupará de archivar y custodiar, de forma separada, toda la documentación relativa a las quejas y reclamaciones de los clientes para poder confeccionar posteriormente un informe explicativo del desarrollo de su función.

4. Quejas y Reclamaciones

4.1.- Presentación.

Las quejas y reclamaciones deberán presentarse por escrito ante el Departamento de Atención al Cliente– ya sea mediante correo ordinario o correo electrónico – indicando la siguiente información:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado
2. Número del documento nacional de identidad
3. Motivo detallado de la queja o reclamación
4. Lugar, fecha y firma

Se establece un plazo máximo para presentar la reclamación de dos años desde que se produjo o se descubrió el hecho.

4.2.- Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución a contar desde la presentación de dicha queja en el departamento de servicio de atención al cliente.

Una vez registrada la correspondencia se verificará que el objeto de la misma se ajuste al ámbito de actuación para el cual ha sido creado el Departamento de Servicio de Atención al Cliente. Si la misma no se ajustara (léase, motivos de trato personal), se remitirá una carta al cliente notificando la desestimación de la tramitación de la 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 firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días hábiles, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja sin más trámite.

En 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 para ofrecer resolución a la reclamación por parte de la entidad.

Admitida a trámite la reclamación, se procede a la apertura de un expediente individualizado por cada reclamación, en el que anotaremos todas las gestiones realizadas y la fecha de Tramitación de las mismas, e incluiremos una copia de toda la Tramitación y escritos relacionados.

4.3.- Tramitación.

Una vez abierto el expediente, se procederá a solicitar a los departamentos que se encuentren implicados en la reclamación, toda la información y documentación disponible relativa a la misma.

A fin de ocasionar las menores molestias posibles a los clientes, en primer lugar se intentará obtener toda la documentación directamente internamente de los departamentos implicados y solamente cuando esa documentación, conjuntamente con la inicialmente remitida por el cliente, no sea suficiente, se solicitará al cliente documentación adicional.

4.4.- Resolución y notificación.

Obtenida toda la información y documentación precisa, el responsable del departamento de Servicio de Atención al Cliente analizará conjuntamente con el responsable del departamento implicado la incidencia planteada, emitiendo la resolución correspondiente. Dicha resolución se comunicará por correo certificado con acuse de recibo al cliente afectado.

En los casos de resolución negativa, se remitirá al cliente un escrito que obligatoriamente deberá contener la posibilidad de acudir al Comisionado de Defensa del Inversor.

Se establece un plazo máximo de dos meses para formular la resolución a las reclamaciones planteadas.

4.5.- Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, Gesinter SGIIC S.A. 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 defensor del cliente podrá acortar 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.

4.6.- Relación con los Comisionados

El responsable del Servicio de Atención al Cliente deberá 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.

5. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Gesinter Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva S.A. un Informe que resuma el desarrollo de sus funciones y que aporte datos estadísticos sobre el volumen de incidencias, su distribución por departamentos, un detalle de los importes afectados, un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante y recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.