



## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE METAGESTION S.A.U.**

### **CAPITULO PRIMERO: DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN DEL TITULAR, AUTONOMIA Y MEDIOS.**

#### **Artículo 1º. Regulación.**

El presente Reglamento regula el servicio de atención al cliente, en adelante el servicio de Metagestión S.A.U. e instituciones de inversión colectiva por ella gestionadas, cuyo objeto será el atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades gestoras de inversión colectiva de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley reguladora y la Orden citada publicada en el B.O. del Estado número 72 de 24 de marzo de 2.004. El Servicio tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes:

#### **Artículo 2º. De la designación del titular.**

El titular del servicio será designado por el Consejo de Administración de la gestora, debiendo recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo 3º. Autonomía y medios.**

La gestora adoptará las medidas necesarias para separar el servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la gestora, de modo que se garantice que el servicio toma de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés. La gestora se asegurará que el servicio este dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y a la vista de la evolución de sus prestaciones.

### **CAPITULO SEGUNDO: DE LA DURACIÓN, Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL CARGO DEL TITULAR.**

#### **Artículo 4º. Duración del cargo de titular.**

El nombramiento del titular del servicio tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuna la Gestora.

#### **Artículo 5º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo del titular.**



No podrán ser elegidos para el cargo aquellas personas que tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III de la L.E.Cr. se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, o contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras y los concursados no rehabilitados.

#### **Artículo 6º.- Terminación del cargo de titular.**

El titular del servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Expiración del plazo para el que fue nombrado sin que la gestora acordará su renovación.
- Incapacidad sobrevenida.
- Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- Renuncia.
- Decisión de la gestora fundada en actuación negligente en el desempeño de sus funciones.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las decisiones y resoluciones adoptadas por el titular cesante, la gestora procederá al nombramiento de un nuevo titular del mismo dentro de los treinta días siguientes a su cese.

### **CAPITULO TERCERO: DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO Y MATERIAS EXCLUIDAS.**

#### **Artículo 7º.- Funciones del servicio.**

Es función del servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes en las instituciones de inversión colectiva gestionadas por la gestora derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función corresponde al servicio:

1. **Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones** que los clientes le planteen en relación con las operaciones, suscripciones y servicios financieros y en general con todas las relaciones entre la gestora y los partícipes y clientes, en las que, a juicio de estos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. 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. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia gestora le encomiende respecto a sus relaciones con sus clientes cuando lo estime oportuno. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes y la gestora a fin de llegar a un acuerdo o transacción amistosa.

2. **Presentar, formular y realizar ante la gestora, informes, recomendaciones y propuestas** en todas aquellas cuestiones que sean de su competencia y que, a su juicio puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza entre la Gestora, las instituciones gestionadas y sus partícipes y clientes.
3. **En el supuesto de que en lo sucesivo la Gestora, bien individualmente, bien conjuntamente con otras entidades semejantes, decida designar un Defensor del Cliente**, corresponderá al servicio la canalización al mismo de las reclamaciones de su competencia, así como facilitar cuantas informaciones y antecedentes permitan ejercer su función, y coordinar el acceso al mismo de los reclamantes.

#### **Artículo 8º.- Materias Excluidas.**

En todo caso quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las relaciones de la Gestora y sus empleados o asesores.
- b) Las relaciones entre la Gestora y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieren a las decisiones de la Gestora relativas a mantener relaciones, contratos u operaciones con personas concretas, así como a sus pactos y condiciones, en los casos que la legislación aplicable así lo aconseje.
- d) Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o que tengan por objeto impedir, dilatar, o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho o acción por la Gestora contra sus clientes.
- e) En su caso, aquellos temas cuya competencia se decida en lo sucesivo encomendar al Defensor del Cliente que en su caso se designe.

#### **CAPITULO CUARTO: DE LAS OBLIGACIONES DE LA GESTORA CON EL SERVICIO.**

##### **Artículo 9º.- Obligaciones de la Gestora.**

- a) Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, especialmente facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquel en materia de sus competencias y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Poner a disposición de sus clientes, en todas las dependencias u oficinas abiertas al público, así como en su caso en la página web la siguiente información.
  - Existencia, funciones, y dirección postal y electrónica del Servicio.
  - Obligación de la Gestora de resolver las quejas en el plazo de dos meses desde su presentación.
  - El contenido del presente Reglamento.
  - Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, aso como la normativa sobre transparencia y protección del cliente.



- c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto al funcionamiento del Servicio, y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado e del artículo 6º de éste Reglamento.

#### **CAPITULO QUINTO: DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

##### **Artículo 10º.- Objeto.**

Los clientes de la Gestora e instituciones de inversión colectiva por ella gestionada pueden dirigirse al Servicio cuando estimen que en alguna operación o servicio de la Gestora hayan recibido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, salvo en los casos excluidos por él artículo 8º de éste Reglamento.

##### **Artículo 11.- 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 éstos 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:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada tal representación; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivos de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, dependencia o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de queja o reclamación.
- d) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la reclamación deberá acompañar las pruebas documentales en que base la misma, y podrán ser presentadas en cualquier oficina de Gestora, en la dirección del Servicio o en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

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



### **Artículo 12.- Plazo.**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá efectuarse en todo caso dentro del plazo de dos años a contar desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que dan lugar a la reclamación, y siempre que dichos hechos no tuvieran un plazo de prescripción fijado en legislación específica que los contemple.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, sin embargo, el Servicio dará cuenta a la Gestora de la reclamación presentada

### **Artículo 13.- Presentación de cuestiones por la Gestora.**

La Gestora podrá presentar ante el Servicio y someter a su consideración y resolución cualquier cuestión que pueda ser objeto de reclamación por un cliente, cuando ésta no haya sido interpuesta.

## **CAPITULO SEXTO: DE LA TRAMITACIÓN.**

### **Artículo 14.- Admisión a trámite.**

1.- Recibida la queja por la Gestora, en el caso de que esta no hubiera sido resuelta por la propia oficina, servicio o departamento origen y objeto de la reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en éste momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 17º de éste Reglamento. En todo caso se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio se procederá a la apertura del expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda reiterarse su presentación ante distintos órganos de la Gestora.

2.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o su representación, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación se le requerirá para que complete 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 la subsanación de errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el plazo de dos meses a que se refiere el artículo 17º de éste Reglamento.

3.- El Servicio solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

- b) Cuando se pretendan tramitar como quejas o reclamaciones, recursos y 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 resuelto ya en dichas instancias.
- c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Gestora e Instituciones de inversión Colectiva por ella gestionadas.
- d) 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.
- e) Cuando hayan transcurrido el plazo de dos años para la presentación de la queja o reclamaciones o se trate de circunstancias con plazo específico de prescripción.

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 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 reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste 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 15º.- Tramitación.**

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Gestora, cuantos datos, aclaraciones, informe o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en todo caso plazos prudenciales para cumplimentar éstas peticiones.

#### **Artículo 16º.- Transacción, allanamiento y desistimiento.**

Con carácter previo a la resolución, el Servicio podrá realizar las gestiones precisas y proponer a las partes soluciones para alcanzar acuerdos transaccionales. Alcanzados éstos el acuerdo será vinculante para las partes y el Servicio dará por concluido el expediente.

Igualmente se archivará el expediente en los casos de allanamiento por la Gestora a satisfacción del reclamante o desistimiento de éste.



### **Artículo 17º.- Plazo para dictar la resolución.**

En cualquier caso, el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo competente, que resolverá en la forma y plazo que la misma tenga establecido en cada momento.

Si el Cliente tuviese la condición de consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo competente en caso de disconformidad o a partir del mes si no hubiese recibido contestación a la reclamación formulada. En todo caso, el cliente dispondrá de un año para acudir a dicho Servicio de Reclamaciones, a contar desde la fecha en la que el Servicio de Atención al Cliente emitió su resolución, o ante la ausencia de la misma, la fecha en la que el mismo debería haber resuelto.

En el caso en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo competente en caso de disconformidad o a partir de los dos meses si no hubiese recibido contestación a la reclamación formulada. En todo caso, el cliente dispondrá de seis años desde que se produjo el hecho causante para acudir a dicho Servicio de Reclamaciones.

### **Artículo 18º.- Contenido de la resolución. Notificación.**

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 el supuesto de que la resolución se aparte de criterios fijados en resoluciones precedentes sobre temas 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 al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, sin perjuicio de acudir al Defensor del Cliente en el supuesto de que se haga uso del derecho a su designación en modificación posterior de éste documento.

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

## **CAPITULO SÉPTIMO: DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.**

### **Artículo 19º.- Efectos para el reclamante.**

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.



### **Artículo 20º.- Efectos para la Gestora.**

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante vinculara a la Gestora.

Esta ejecutará la resolución en tal caso, en el plazo máximo de un mes cuando en ella se obligue a pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que, atendiendo a las circunstancias, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir de la fecha en que el Servicio notifique a la Gestora la aceptación del cliente.

### **CAPITULO OCTAVO: DEL INFORME ANUAL.**

#### **Artículo 21º.- Informe Anual.**

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

El contenido del Informe Anual, será, como mínimo, el siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, y razones de inadmisión en los casos que así se haya decidido, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones e importes y cuantías de las mismas.
- b) Resumen de las decisiones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia a fin de una mejor consecución de los fines de su función.

En el Informe Anual se incluirán aquellas recomendaciones o sugerencias encaminadas a las mejores relaciones entre la Gestora e Instituciones de Inversión Colectiva por ella administradas y sus partícipes y clientes. Un ejemplar del Informe se unirá a la Memoria de la Gestora.

### **DISPOSICIÓN FINAL.**

El Presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración, que lo informará a la Junta en la primera que se celebre a partir de su modificación, previa verificación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.