

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE AMUNDI IBERIA S.G.I.I.C., S.A.

PRIMERO.

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de AMUNDI IBERIA S.G.I.I.C., S.A. (en adelante "la entidad").

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la entidad.

Las quejas y reclamaciones presentadas por los Clientes se tramitarán y regularán según lo dispuesto en el presente Reglamento. En todo lo no previsto en él será de aplicación la Orden del Ministerio de Economía nº 734/ 2004, de 11 de Marzo (B.O.E. de 24 de Marzo de 2004) y, supletoriamente, las restantes disposiciones legales y reglamentarias que sean de aplicación.

SEGUNDO. RESPONSABLE DEL SERVICIO.

El Responsable del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de la entidad.

La duración del mandato del Responsable del Servicio podrá ser ilimitada. El Consejo de Administración podrá, en cualquier momento, acordar el cese y la sustitución del Responsable del Servicio, siempre y cuando se dé alguna de las causas de cese.

El nombramiento de Responsable del Servicio será comunicado a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, y a las autoridades supervisoras que corresponda.

TERCERO. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO.

No podrá ser elegido Responsable del Servicio quien no acredite honorabilidad comercial y profesional, y conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, en los términos regulados en el artículo 5.1 de la Orden de 11 de Marzo de 2004. Será también causa de inelegibilidad la concurrencia de cualquier circunstancia exigible en materia de honorabilidad a los Administradores de las Entidades de Crédito.

Serán causas de cese del Responsable del Servicio las siguientes:

- la imposición de una sanción laboral firme por la comisión de falta laboral de cualquier clase;
- la condena mediante Sentencia Judicial firme por la comisión de cualquier delito o falta; o la constancia de la previa existencia de antecedentes penales;
- el impago de cualquier obligación dineraria vencida;
- el incumplimiento o el cumplimiento irregular de las funciones que tiene encomendadas y, en especial, el retraso en la tramitación de los expedientes por quejas o reclamaciones de clientes.

CUARTO. ADSCRIPCION ORGANIZATIVA y MEDIOS DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente dependerá directa y exclusivamente del Consejo de Administración de la entidad, debiendo informar de las incidencias que hayan surgido mediante la presentación de un informe anual. Gozará de plena autonomía en su funcionamiento y adopción de decisiones, con separación del resto de áreas y departamentos, comerciales o administrativos de la organización, cuyos criterios u opiniones no vincularán al Servicio en la resolución de las quejas y reclamaciones que le sean sometidas.

Se garantizará al Servicio la adscripción de cuantos medios humanos, materiales, técnicos y organizativos precise para el buen desarrollo de su actividad.

En el ejercicio de sus funciones el Responsable del Servicio podrá recabar de cualquier área o Departamento de la Organización cuantas informaciones, antecedentes o documentos, cualquiera que fuera su soporte, precise para la adecuada tramitación de quejas o reclamaciones. En consideración a la preferencia que la Organización debe atribuir a la adecuada y satisfactoria atención a sus clientes, las restantes áreas o Departamentos vendrán permanentemente obligadas a proporcionar al Servicio de Atención al Cliente una colaboración prioritaria, leal y ágil.

El presente Reglamento, así como todas las actualizaciones y modificaciones del mismo que se acuerden en el futuro, será personalmente notificado a todos los empleados de la entidad junto con los acuerdos de designación del Responsable del Servicio.

QUINTO. ASUNTOS DE LOS QUE CONOCERÁ EL SERVICIO.

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de toda queja o reclamación que promuevan los clientes, sea cual sea la materia a la que afecten, los departamentos, áreas, órganos o personas de la Organización que hubieran intervenido en los hechos, y el lugar en que se hubieran producido.

Las obligaciones recogidas en éste reglamento estarán referidas a 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.

SEXTO. PROCEDIMIENTO.

Para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones se establece el procedimiento siguiente:

6.1 Plazo

El servicio de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

6.2 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) 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.

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 las direcciones de correo electrónico habilitadas al efecto o a través de su página web.

6.3 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 o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al servicio de atención al cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que 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.

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 la instancia competente 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 previsto en el apartado 1 del artículo Sexto de este Reglamento.

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 artículo QUINTO de este Reglamento.

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 a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación

f) 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.

6.4 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.

6.5 Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad 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.
2. 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.

6.6 Finalización y notificación.

3. 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.
4. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, 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.

5. 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.
6. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste a la reclamante para en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al comisionado para la Defensa del inversor.

6.7 Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

1. La entidad deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV para la Defensa del Inversor pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con 10 establecido en su Reglamento.

2. El Servicio de Reclamaciones de la CNMV 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.

Madrid, 14 de Octubre de 2013