

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE  
ABERDEEN STANDARD INVESTMENTS IRELAND LIMITED,  
SUCURSAL EN ESPAÑA**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>SECCIÓN I</b> .....	<b>3</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	<b>3</b>
1. Objeto .....	3
2. Definiciones .....	3
<b>SECCIÓN II</b> .....	<b>4</b>
<b>SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	<b>4</b>
3. Estructura, composición y funciones .....	4
4. Titular del SAC.....	4
5. Nombramiento del Titular del SAC.....	5
6. Duración del cargo del Titular .....	5
7. Causas de incompatibilidad.....	5
8. Conflictos de interés .....	6
9. Deber de cooperación .....	6
<b>SECCIÓN III</b> .....	<b>6</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	<b>6</b>
10. Plazos de presentación y resolución.....	6
11. Presentación de quejas y reclamaciones.....	6
12. Admisión de la queja o reclamación .....	7
13. Investigación de la queja o reclamación.....	8
14. Respuesta.....	8
15. Allanamiento y desistimiento.....	8
16. Cierre del expediente.....	9
17. Registro de quejas y reclamaciones .....	9
<b>SECCIÓN IV</b> .....	<b>9</b>
<b>OTRAS DISPOSICIONES</b> .....	<b>9</b>
18. Relación entre la Sucursal y la CNMV.....	9
19. Información pública .....	9
20. Informes anuales.....	10
21. Vigencia del Reglamento y otras modificaciones.....	10

## INTRODUCCIÓN

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (la “**Orden**”), establece que las entidades estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para ello, éstas deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente y un reglamento que regule su actividad.

El presente documento establece la política y los procedimientos que rigen y regulan la actividad del servicio de atención al cliente (el “**SAC**”) de Aberdeen Standard Investments Ireland Limited, Sucursal en España (la “**Sucursal**”), así como aquellas otras políticas y procedimientos que sirvan para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo previsto en la Orden (el “**Reglamento**”).

Los datos de contacto de la Sucursal a estos efectos son los que aparecen publicados en cada momento en la página web de Aberdeen Standard Investments Ireland Limited.

## SECCIÓN I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los clientes de la Sucursal a que se atiendan y resuelvan sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos, así como los medios, órganos y procedimientos que la Sucursal tiene establecidos para asegurar el efectivo ejercicio de esos intereses y derechos de acuerdo con la Orden y la normativa legal vigente.

#### 2. Definiciones

A los efectos de este Reglamento, y salvo que expresamente se indique lo contrario, los siguientes términos tendrán el siguiente significado:

“**cliente**”: todas aquellas personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal, ya sea actuando en su propio nombre y representación o a través de una persona debidamente autorizada,

“**queja**”: todas aquellas acciones que pongan de manifiesto demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en la prestación de los servicios de la Sucursal, y

“**reclamación**”: todas aquellas acciones u omisiones concretas que supongan un incumplimiento contractual, de las normas de transparencia y protección de los clientes, o de las buenas prácticas y usos financieros, y que vayan en detrimento de los intereses o derechos de los Clientes que las formulen con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho.

## SECCIÓN II

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

#### **3. Estructura, composición y funciones**

El SAC estará compuesto de un titular (el “**Titular**”) y el personal auxiliar que la Sucursal estime conveniente en cualquier momento, en atención a sus necesidades y su volumen de actividad.

El SAC estará separado del resto de unidades y divisiones operativas y comerciales de la Sucursal y en la realización de sus tareas tomará sus decisiones de manera completamente autónoma.

La Sucursal se asegurará de que el Titular y el SAC dispongan de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Las funciones del SAC serán las siguientes:

- a. atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas de los Clientes conforme a la Sección III de este Reglamento.
- b. asesorar y ser responsable del cumplimiento por la Sucursal de las obligaciones derivadas de las normas de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros y de las mejores prácticas bancarias y financieras, y preparar propuestas e informes, ya sea por iniciativa propia o previa solicitud, sobre esas cuestiones.
- c. velar por el cumplimiento de los deberes de información impuestos por el artículo 9 de la Orden.
- d. responder a las quejas y reclamaciones enviadas al canal de denuncias de la Sucursal.
- e. redactar un informe anual sobre el desempeño de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Orden.

#### **4. Titular del SAC**

El Titular desempeñará las siguientes funciones:

- a. atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes conforme a este Reglamento;
- b. supervisar los flujos de información entre las unidades comerciales y el SAC cuando el cliente haya presentado una queja o reclamación;
- c. analizar de forma continuada el tipo y naturaleza de las quejas y reclamaciones recibidas, así como realizar recomendaciones para mejorar las relaciones entre el cliente y la Sucursal;
- d. controlar el proceso de gestión de las quejas y reclamaciones para asegurar que se gestionan de acuerdo con los requisitos legales vigentes;
- e. recibir las comunicaciones pertinentes de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“**CNMV**”) relacionadas con las reclamaciones de los clientes, así como remitir cualesquiera comunicaciones a la CNMV; e

- f. informar al órgano de administración de la Sucursal y a cualesquiera otros órganos que considere relevantes sobre las quejas y reclamaciones recibidas y, en particular, preparar el informe anual sobre el funcionamiento del SAC.

## **5. Nombramiento del Titular del SAC**

El Titular será nombrado por el director general de la Sucursal y tendrá formación adecuada, así como pleno conocimiento de las funciones que está asumiendo en tal condición. Para ser nombrado/a Titular, la persona de que se trate deberá reunir los siguientes requisitos:

- a. honorabilidad comercial y profesional, es decir, que haya tenido una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles, comerciales y económicas, así como aquellas buenas prácticas comerciales y financieras,
- b. conocimiento y experiencia adecuados, es decir, que haya tenido la formación necesaria o haya desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera, y
- c. ausencia de conflictos de interés de acuerdo con el artículo 8 de este Reglamento.

La Sucursal notificará a la CNMV el nombramiento de la persona que ejerza como Titular del SAC en cada momento de acuerdo con los términos previstos en la normativa aplicable.

## **6. Duración del cargo del Titular**

La duración del cargo del Titular es anual, prorrogable automáticamente cada año salvo que medie notificación por la Sucursal en contrario.

No obstante, el director general de la Sucursal podrá determinar su cese siempre que medie cause grave y justificada y, en cualquier caso, cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. pérdida de los requisitos de idoneidad para el cargo,
- b. fallecimiento o incapacidad sobrevenida,
- c. haber sido declarado culpable de un delito por sentencia firme,
- d. dimisión o renuncia,
- e. despido por negligencia en el desempeño de sus funciones, o
- f. cualquier otra circunstancia que pudiera afectar a la capacidad del Titular para el desarrollo de sus funciones, cuando sea puesta de manifiesto por el director general de la Sucursal.

En cualquiera de los casos anteriores se nombrará a otra persona como Titular.

## **7. Causas de incompatibilidad**

Las siguientes personas no pueden ser nombradas como Titular, ni desempeñar sus funciones:

- a. cualquier persona que haya sido inhabilitada de acuerdo con la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, en la medida en que el periodo de inhabilitación continúe vigente,
- b. cualquier persona que haya sido condenada por delitos de, entre otros, falsificación, fraude fiscal, insolvencia punible, blanqueo de capitales o malversación, o

- c. cualquier persona que haya sido inhabilitada o suspendida para el ejercicio de cargo público, administrativo o societario, en virtud de un procedimiento penal o administrativo.

## **8. Conflictos de interés**

Cuando el Titular se encuentre en conflicto de interés en relación con una queja o reclamación, bien porque le afecte directamente o a sus parientes directos o por afinidad hasta el tercer grado, o a cualesquiera otras personas con las que mantenga una relación estrecha, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del director general de la Sucursal.

En estos casos, el Titular se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

## **9. Deber de cooperación**

La Sucursal adoptará las medidas que resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del SAC. En particular, la Sucursal se asegurará de que todos los departamentos cumplen con la obligación de facilitar al SAC cuanta información resulte necesaria para el desempeño de sus funciones y, en cualquier caso, la que éste pueda solicitar en cada momento.

# **SECCIÓN III**

## **PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **10. Plazos de presentación y resolución**

Los clientes deberán presentar sus quejas y reclamaciones en un plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que motiven esa queja o reclamación.

El plazo para resolver las quejas o reclamaciones será como máximo de dos meses y se contará a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

### **11. Presentación de quejas y reclamaciones**

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

El cliente podrá presentar su queja o reclamación ante el SAC, cualquier oficina abierta al público de la Sucursal, por correo postal y en la dirección de correo electrónico que figura en la página web de Aberdeen Standard Investments Ireland Limited.

El procedimiento comenzará en el momento en que se presente la queja o reclamación, que deberá incluir lo siguiente:

- a. nombre, apellidos y domicilio del interesado (o razón social y domicilio registrado en caso de persona jurídica); así como el número del documento nacional de identidad, pasaporte o número de identificación de extranjero (o la información correspondiente del registro público en el caso de persona jurídica),
- b. razón de la queja o reclamación, especificando claramente los aspectos en los que se requiere una decisión,

- c. oficina, departamento o servicio involucrado en los hechos a los que se refiere la queja o reclamación,
- d. declaración del cliente de que, en su conocimiento, el asunto del que trata la queja o reclamación no está sujeto a ningún procedimiento legal, administrativo o de arbitraje, y
- e. lugar, fecha y firma.

Junto con el documento de la queja o reclamación, el cliente facilitará la documentación que acredite o soporte los hechos descritos en la queja o reclamación.

## **12. Admisión de la queja o reclamación**

En un plazo de veinticuatro horas después de recibir la queja o reclamación, el SAC enviará su acuse de recibo al cliente a la dirección de correo electrónico o postal que se indique, se le asignará un número a la queja o reclamación y se registrará expresamente su fecha de presentación, a los efectos de dar comienzo al plazo para dictar una decisión.

En caso de que alguno de los datos señalados en el artículo 11 de este Reglamento no se hayan establecido fehacientemente, la Sucursal requerirá al cliente para que complete los documentos en un plazo de diez días naturales y les advertirá de que, en caso de no completar la documentación del expediente, éste será archivado. No obstante, el cliente podrá aportar la documentación transcurrido ese plazo, en cuyo caso se abrirá un nuevo procedimiento.

Las quejas y reclamaciones solo podrán ser inadmitidas por las siguientes razones cuando:

- a. omitan información esencial para tramitar la queja o reclamación y dicha información no pueda ser suplida de otra manera, incluyendo los casos en los que la razón de la queja o reclamación no se indica claramente.
- b. el cliente trate de presentar como una queja o reclamación un requerimiento o acción que corresponde conocer a los órganos jurisdiccionales, administrativos o arbitrales o que están pendientes de resolución o procedimiento, o la cuestión ya ha sido tramitada ante cualquiera de estos órganos,
- c. los hechos, razones y requerimientos relativos a las cuestiones sobre las que trata la queja o reclamación no se refieren a operaciones específicas o no cumplen con los requisitos expuestos en el artículo 11 de este Reglamento,
- d. las cuestiones planteadas en la queja o reclamación ya se han resuelto en anteriores quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos, o
- e. haya transcurrido el plazo para la presentación de una queja o reclamación conforme al artículo 10 de este Reglamento.

Cuando la queja o reclamación sea inadmisibles por cualquiera de las anteriores razones, se enviará al cliente una explicación razonada de la decisión y se le dará diez días naturales para que presente sus alegaciones. En caso de que la queja o reclamación siga siendo inadmisibles, la Sucursal notificará esta circunstancia al cliente. No obstante, si la queja o reclamación resulta ser admisible, se reanudará el procedimiento y el plazo en el cual se ha valorado la admisibilidad de la queja o reclamación no interrumpirá el plazo de dos meses para resolver.

### **13. Investigación de la queja o reclamación**

En el momento de admisión de una queja o reclamación, se informará al Titular, quien se encargará de determinar su naturaleza (incluyendo si el cliente ha sufrido algún tipo de perjuicio o daño patrimonial), sus causas y sus posibles soluciones.

A lo largo de la tramitación e investigación de la queja o reclamación, el SAC podrá requerir a los clientes y empleados de la Sucursal para que respondan a las preguntas que estimen pertinentes o que aporten la información necesaria tramitar e investigar la queja o reclamación en cuestión.

El Titular se asegurará de que las circunstancias que han llevado a la presentación de la queja o reclamación se identifiquen y rectifiquen, de tal forma que esos mismos actos u omisiones no vuelvan a producirse.

### **14. Respuesta**

El Titular deberá resolver las quejas y reclamaciones presentadas en un plazo de diez días hábiles y, en ningún caso, más tarde de dos meses desde la fecha de su presentación. La falta de respuesta en dicho plazo no supone de ninguna manera la aceptación de la queja o reclamación por la Sucursal.

En cuanto a la forma de la respuesta del SAC, ésta se hará por escrito y, en cualquier caso, deberá contener la siguiente información:

- a. motivos y conclusiones claras respecto de la cuestión solicitada en la queja o reclamación basados en los términos contractuales y la legislación aplicable.
- b. investigaciones llevadas a cabo durante la tramitación de la queja o reclamación,
- c. oferta de compensación o medidas correctivas, cuando proceda, la cual será vinculante para la Sucursal, y
- d. mención al derecho del cliente de acudir al servicio de reclamaciones de la CNMV si no está de acuerdo con la respuesta recibida.

En dicha respuesta, el Titular podrá:

- a. aceptar la queja o reclamación y, en su caso, ofrecer una compensación o remedio,
- b. no aceptar la queja o reclamación, pero ofrecer una compensación o remedio,
- c. denegar la queja o reclamación justificando las razones para ello, e
- d. informar al cliente de que, si sigue descontento con el resultado de la respuesta, puede enviar su queja o reclamación al servicio de reclamaciones de la CNMV.

### **15. Allanamiento y desistimiento**

Si, a la vista de la queja o reclamación, la Sucursal rectificase su situación con el cliente a satisfacción de éste, lo comunicará y justificará documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del cliente. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los clientes 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 cliente se refiere. No obstante, el Titular del SAC 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.

#### **16. Cierre del expediente**

La Sucursal considerará cerrado el expediente de la queja o reclamación cuando concurra cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a. en cualquier momento el cliente acepta por escrito una oferta o indica por escrito que se encuentra satisfecho con la respuesta de la Sucursal sobre la queja o reclamación,
- b. en el plazo de dos meses el cliente no responde a una carta en la que se le ofrezca una compensación, o
- c. la Sucursal responde de forma no satisfactoria para el cliente dentro del plazo señalado en el artículo 10 de este Reglamento, sin perjuicio de la posibilidad que tiene el cliente de presentar la queja o reclamación ante servicio de reclamaciones de la CNMV.

En caso de que concurra el apartado a), el Titular remitirá una comunicación al cliente indicándole que ha recibido la conformidad, realizando la compensación (si procede) y confirmará que el expediente de la queja o reclamación se va a cerrar.

#### **17. Registro de quejas y reclamaciones**

La Sucursal mantendrá un registro con los expedientes de todas las quejas y reclamaciones que se hayan presentado, tramitado y cerrado por la Sucursal, el cual contendrá toda la información que se haya generado para cada uno de ellos.

### **SECCIÓN IV**

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

#### **18. Relación entre la Sucursal y la CNMV**

El SAC será competente para atender las solicitudes de información y cualesquiera otras comunicaciones que plantee el servicio de reclamaciones de la CNMV en el desempeño de sus funciones, dentro de los plazos establecidos por este organismo conforme a sus propias normas.

La Sucursal establecerá las medidas pertinentes para facilitar la transmisión de datos y documentos que puedan resultar necesarios en sus relaciones con el servicio de reclamaciones de la CNMV conforme a la legislación vigente en cada momento.

#### **19. Información pública**

El SAC será responsable también de dar cumplimiento a sus obligaciones de información, establecidas en la Orden y, en general, en las normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

La Sucursal se asegurará de que la siguiente información esté disponible en su domicilio social y en la página web de Aberdeen Standard Investments Ireland Limited:

- a. la existencia del SAC, su dirección y correo electrónico,
- b. la obligación de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el SAC de acuerdo con el artículo 11 de este Reglamento,

- c. una referencia al servicio de reclamaciones de la CNMV, su dirección y correo electrónico, así como la necesidad de agotar el procedimiento antes de presentar la queja o reclamación ante el mencionado servicio,
- d. una versión actualizada y consolidada de este Reglamento, y
- e. referencias a las normas de transparencia y protección a la clientela de estos servicios.

## **20. Informes anuales**

El Titular presentará al director general de la Sucursal un informe respecto del desempeño de sus funciones y las del SAC durante el ejercicio anterior. El informe contendrá, al menos, la siguiente información:

- a. un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, así como las cuantías e importes afectados,
- b. un resumen de las decisiones dictadas y una indicación del carácter favorable o desfavorable para el cliente,
- c. criterios generales contenidos en las decisiones, y
- d. recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

## **21. Vigencia del Reglamento y otras modificaciones**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el director general de la Sucursal y sólo podrá ser modificado por él. Cualquier modificación del Reglamento deberá ser acorde con las normas de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulten de aplicación en cada momento.

Asimismo, la versión actual de este Reglamento y sus sucesivas modificaciones aprobadas por el director general de la Sucursal serán remitidas a la CNMV para su verificación.

A este respecto, cualquier queja o reclamación presentada por los clientes antes de la fecha en la que se aprueben las mencionadas modificaciones se tratarán conforme a la versión vigente del Reglamento en el momento de la presentación de la queja o reclamación en cuestión.