
**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LA
SOCIEDAD HOROS ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A.**

Sumario

Capítulo / Artículo	Página
CAPÍTULO I SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	3
Artículo 1º. Objeto.....	3
Artículo 2º. Condiciones del nombramiento del titular del Servicio	3
Artículo 3º. Condiciones de ejercicio de funciones.....	3
Artículo 4º. Cese.....	4
CAPÍTULO II ÁMBITO DE ACTUACIÓN	5
Artículo 5º. Competencias y funciones.....	5
Artículo 6º. Materias excluidas	5
CAPÍTULO III OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD GESTORA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO 6	
Artículo 7º. Deberes de información.....	6
Artículo 8º. Deber de colaborar	6
CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
Artículo 9º. Alcance del procedimiento.....	7
Artículo 10º. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones 7	
Artículo 11º. Admisión a trámite	8
Artículo 12º. Tramitación	10
Artículo 13º. Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento	10
Artículo 14º. Finalización y notificación.....	10
CAPÍTULO V EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN	11
Artículo 15º. Efectos para el reclamante.....	11
Artículo 16º. Efectos para la Sociedad Gestora.....	11
CAPÍTULO VI INFORME ANUAL.....	12
Artículo 17º. Contenido	12
DISPOSICIÓN FINAL.....	12

**Reglamento para la defensa del cliente de la sociedad
Horos Asset Management, SGIIC, S.A.**

CAPÍTULO I SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 1º. Objeto

- 1.1 El presente reglamento (en lo sucesivo, el “**Reglamento**”) tiene por objeto regular la actividad del servicio de atención al cliente (en lo sucesivo, el “**Servicio**”) de Horos Asset Management, SGIIC, S.A. (en lo sucesivo, la “**Sociedad Gestora**”), previsto en 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, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.
- 1.2 El Servicio tiene por objeto la protección de los intereses y derechos legalmente reconocidos de los accionistas y partícipes de las instituciones de inversión colectiva administradas por la Sociedad Gestora y, en su virtud, deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los accionistas de las sociedades de inversión y los partícipes en fondos de inversión.

Artículo 2º. Condiciones del nombramiento del titular del Servicio

- 2.1 El titular del Servicio será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- 2.2 El titular del Servicio será designado por el consejo de administración. El mandato será por un periodo de tres (3) años, pudiéndose renovar la elección por periodos iguales. La designación será comunicada por la Sociedad Gestora a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- 2.3 Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de titular del Servicio el desarrollo de funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Sociedad Gestora.
- 2.4 Deberán concurrir en el titular del Servicio las mismas circunstancias de honorabilidad profesional necesarias para ser administrador o accionista de la Sociedad Gestora.
- 2.5 Vacante el cargo, por cualquier causa, se procederá al nombramiento del titular del Servicio dentro del mes siguiente.

Artículo 3º. Condiciones de ejercicio de funciones

- 3.1 El Servicio actuará con independencia respecto de cualquier otro departamento organizativo de la Sociedad Gestora, y con autonomía en cuanto a los criterios y directrices que deben aplicarse en el ejercicio de sus funciones, y pondrá en

conocimiento inmediato del consejo de administración cualquier actuación que menoscabe su independencia o limite sus facultades de actuación.

- 3.2 El Servicio desempeñará sus funciones evitando los conflictos de interés, y comunicando en todo caso su existencia, de no ser evitables, al consejo de administración.
- 3.3 El Servicio deberá guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciba en el desempeño de sus funciones, y no podrá utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros ni a otros órganos administrativos, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente. Igualmente, en aplicación de las obligaciones de sigilo y secreto que recaen sobre el personal que presta sus servicios en la Sociedad Gestora, se abstendrán de cualquier comunicación, manifestación o comentario relativo a las quejas o reclamaciones y consultas recibidas, con las únicas excepciones que derivan de la publicación del informe anual o de la estricta aplicación del procedimiento previsto en este Reglamento. Asimismo guardará el debido secreto, incluso después de cesar en su mandato, cuando los datos e informaciones tengan el carácter de confidenciales o reservados. En materia de secreto y confidencialidad, será de aplicación el código de conducta aplicable al personal de la Sociedad Gestora.
- 3.4 El titular del Servicio podrá percibir por el desempeño de sus funciones la correspondiente compensación económica que será, en su caso, determinada por la Sociedad Gestora. Su nombramiento será compatible con el ejercicio de la actividad que viniere realizando al tiempo de ser nombrado.

Artículo 4º. Cese

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

- (a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde la renovación.
- (b) Desarrollo de funciones en la Sociedad Gestora que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- (c) Incapacidad sobrevenida.
- (d) Condena por delito en sentencia firme.
- (e) Renuncia.
- (f) Acuerdo fundado del consejo de administración.
- (g) Si no concurriera en el titular del Servicio cualquier circunstancia de honorabilidad necesaria para ser accionista o administrador de la Sociedad Gestora.

CAPÍTULO II ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Artículo 5º. Competencias y funciones

Corresponde al Servicio:

- (a) Atender y resolver, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todos los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- (b) Recabar toda clase de información de los distintos departamentos de la Sociedad Gestora relacionada con los expedientes que tramite.
- (c) Intervenir como mediador entre los clientes y la Sociedad Gestora al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- (d) Llevar un registro interno de todas las reclamaciones recibidas de los clientes, en el que incorporaran una copia de la reclamación recibida y de la contestación trasladada al reclamante.
- (e) Elaborar un informe anual con el contenido que legalmente se dispone descrito en el Artículo 17º de este Reglamento.
- (f) Atender las cuestiones que la propia Sociedad Gestora le someta a su consideración respecto de sus relaciones con los clientes cuando la Sociedad Gestora lo considere oportuno.
- (g) Presentar, formular y realizar ante la Sociedad Gestora informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que, a su juicio, puedan favorecer las relaciones con sus clientes.
- (h) Atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en lo sucesivo, la “**CNMV**”), o de cualquier otro supervisor, pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su reglamento.
- (i) Podrá promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los partícipes y accionistas usuarios de servicios de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
- (j) Realizar actividades divulgativas de los criterios que sirven de base a la resolución de los expedientes que se tramiten en el ámbito de su competencia.

Artículo 6º. Materias excluidas

Quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- (a) Las relaciones entre la Sociedad Gestora y sus empleados y los prestadores de servicios a favor de la Sociedad Gestora.
- (b) Las relaciones entre la Sociedad Gestora y los accionistas.
- (c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sociedad Gestora relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- (d) Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o por la CNMV, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho o acción por la Sociedad 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.

CAPÍTULO III OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD GESTORA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Artículo 7º. Deberes de información.

La Sociedad Gestora pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- (a) La existencia de un servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (b) La obligación por parte de la Sociedad Gestora de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- (c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.
- (d) El reglamento de funcionamiento del Servicio.
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 8º. Deber de colaborar

- 8.1 La Sociedad Gestora deberá colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el ejercicio de sus funciones, y facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- 8.2 Asimismo deberá recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio.

- 8.3 La Sociedad Gestora adoptará los acuerdos necesarios y llevará 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 3 y siguientes de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 9º. Alcance del procedimiento

- 9.1 El procedimiento previsto en este capítulo será exigible en la tramitación de las quejas y reclamaciones, cuyo conocimiento sea competencia del Servicio, presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la Sociedad Gestora.

Tendrán la consideración de quejas, a efectos de este Reglamento, las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por la Sociedad Gestora a los partícipes y accionistas de las instituciones de inversión colectiva y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los partícipes y accionistas que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad Gestora que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de las operaciones, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

- 9.2 En todo caso, el Servicio dispondrá de un plazo de dos (2) meses, computable desde la presentación ante él 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.

Artículo 10º. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

- 10.1 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 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.

- 10.2 El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
- 10.2.1 Nombre, apellidos, o denominación social en caso de personas jurídicas, y domicilio del interesado; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y número de identificación y datos referidos a registro público para las jurídicas. Si se presentan por medio de representante, se exigirá, además de los datos anteriores, que se acredite la representación por cualquier medio admitido en derecho.
 - 10.2.2 Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
 - 10.2.3 Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - 10.2.4 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.
 - 10.2.5 Lugar, fecha y firma.
- 10.3 El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación.
- 10.4 Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad Gestora, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.
- 10.5 La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter gratuito.
- 10.6 La presentación de la queja o reclamación por parte del cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, y siempre que dichos hechos no tuvieran un plazo de prescripción fijado en legislación específica que los contemple.

Artículo 11º. Admisión a trámite

- 11.1 Recibida la queja o reclamación por la Sociedad Gestora, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio.

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio. Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de terminación.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio 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 Sociedad Gestora.

- 11.2 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 (2) meses para la terminación del procedimiento.

- 11.3 Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

11.3.1 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.

11.3.2 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.

11.3.3 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 2.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

11.3.4 Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

11.3.5 Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos (2) años para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento.

Quando 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.

11.3.6 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 (10) 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.

- 11.4 Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo 12º. Tramitación

- 12.1 El Servicio 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.
- 12.2 La entidad afectada, cuando tenga conocimiento de la queja o reclamación, podrá presentar alegaciones.
- 12.3 En el caso de que, durante la tramitación del expediente el reclamante, iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que tuviera el mismo objeto que la queja o reclamación planteada, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 13º. Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento

- 13.1 El Servicio podrá, antes de dictar pronunciamiento, hacer las gestiones y propuestas que considere oportunas y necesarias a las partes para conseguir un acuerdo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para ambos y se dará por concluido el expediente.
- 13.2 Si, a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad Gestora rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
- 13.3 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 Servicio 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.

Artículo 14º. Finalización y notificación

- 14.1 El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.
- 14.2 La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, 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.

- 14.3 Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionaran expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- 14.4 La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) 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.

CAPÍTULO V EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 15º. Efectos para el reclamante

- 15.1 El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
- 15.2 Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra reclamación administrativa, judicial o de otra índole.
- 15.3 La aceptación de la resolución será notificada a la Sociedad Gestora por el Servicio.

Artículo 16º. Efectos para la Sociedad Gestora

- 16.1 La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Sociedad Gestora.
- 16.2 Aceptada la resolución, la Sociedad Gestora la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Sociedad Gestora la aceptación de la resolución por el reclamante.

CAPÍTULO VI INFORME ANUAL

Artículo 17º. Contenido

- 17.1 Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el consejo de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
- 17.1.1 resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
 - 17.1.2 resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
 - 17.1.3 criterios generales contenidos en las decisiones; y
 - 17.1.4 recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- 17.2 Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad Gestora.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del consejo de administración de la Sociedad Gestora.