

# POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE

ANTA AM

10 de Abril de 2023

## POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Propiedades del documento

<b>Título del documento</b>	ANTA AM – Política de Atención al Cliente
<b>Nombre del archivo</b>	17.11.2021 – Política de Atención al Cliente– Versión 1.0
<b>Versión del documento</b>	1.0

### Histórico de revisiones

<b>Versión</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Modificado por</b>	<b>Comentario</b>	<b>Aprobado por</b>
1.0			Final version	

## POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### ÍNDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3	PRINCIPIOS GENERALES.....	3
4	DEBER DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD EN SU PÁGINA WEB.....	4
5	TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	4
6	DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN .....	4
7	CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE.....	4
8	ASUNTOS DE SU COMPETENCIA .....	5
9	OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS .....	5
10	PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.....	6
11	FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS/RECLAMACIONES.....	6
12	PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN.....	6
13	ADMISIÓN A TRÁMITE.....	7
14	RECHAZO DE LAS RECLAMACIONES .....	7
15	TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES .....	8
16	ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO .....	8
17	FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN .....	8
18	INFORME ANUAL.....	9
19	APROBACIÓN .....	9

## POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 1 OBJETIVO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48 de la LEY 35/2003 del 4 de noviembre, Las sociedades gestoras estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los accionistas de sociedades de inversión o los partícipes de fondos de inversión puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las sociedades gestoras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones. Las entidades llevarán un registro interno de todas las reclamaciones recibidas de sus clientes, en el que incorporarán una copia de la reclamación recibida y de la contestación trasladada al reclamante. Dichas sociedades gestoras podrán designar un *Defensor del Cliente*, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su política de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Atendiendo a lo anterior, "ANTA A.M." (en adelante, "ANTA", la "**Gestora**" o la "**Entidad**") ha elaborado la presente Política de Atención al Cliente (en adelante, la "**Política**") con el objetivo de regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el referido Departamento de Atención al Cliente para la atención, tramitación y resolución, de quejas y reclamaciones que presenten los partícipes o accionistas de la Gestora, o cualquier persona física o jurídica que se considere afectada por la actuación de la Entidad.

### 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política será de aplicación a ANTA y será de obligado cumplimiento por parte de todos los empleados o profesionales vinculados a la Gestora, con independencia del puesto que ocupen, y podrá ser extensivo a las entidades respecto de las cuales se lleguen a acuerdos de colaboración, para lo cual se deberá incluir expresamente en su respectivo contrato de colaboración. A efectos aclarativos, incluye a los administradores, directivos, empleados y, en su caso, a los socios de negocio que se hayan comprometido a su cumplimiento.

### 3 PRINCIPIOS GENERALES

El Departamento de Atención al Cliente de la Entidad funciona con absoluta autonomía y se encuentra separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Entidad, garantizando así la integridad en sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y evitando conflictos de interés.

La actuación del Departamento de Atención al Cliente, según la Directiva 2009/65/CE estarán obligadas a atender y resolver las quejas o reclamaciones en la lengua o en una de las lenguas oficiales del Estado miembro de origen del fondo o sociedad.

Con carácter general, la Entidad está obligada a resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por los usuarios de sus servicios financieros, y deberán disponer de procedimientos adecuados para

## **POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

que sus empleados puedan notificar a nivel interno a través de un canal independiente, específico y autónomo, las infracciones cometidas.

Estos procedimientos deberán garantizar la confidencialidad tanto de la persona que informa de las infracciones como de las personas físicas presuntamente responsables de la infracción. Asimismo, deberá garantizarse que los empleados que informen de las infracciones cometidas en la entidad sean protegidos frente a represalias, discriminaciones o cualquier otro tipo de trato injusto.

### **4 DEBER DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD EN SU PÁGINA WEB**

En su página web, la Entidad facilitará información relativa a:

- La existencia del Departamento de Atención al Cliente, con su dirección postal y electrónica.
- Canal de Denuncias con la obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones en los plazos legales.

### **5 TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad.

El titular del Departamento de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Tal es la implicación de la gestora en tener al frente a una persona independiente al órgano operativo, que ha Nominado Defensor del Cliente, al Consejero Independiente que forma parte del Consejo de Administración.

### **6 DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN**

El titular del Departamento de Atención al Cliente una vez designado por el Consejo de Administración de la Entidad por un plazo de cinco años renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales si tres meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, la Entidad no comunica su intención de designar a otra persona.

### **7 CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE**

La designación como titular del Departamento de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con el aspecto comercial o cualquier otro que pueda estar relacionado con los clientes de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

## **POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de la Entidad, deberá designar en el plazo máximo de treinta días naturales a la persona que le sustituya.

No podrán ejercer el cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente:

- a. Los fallidos concursados no rehabilitados.
- b. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c. Quienes tengan antecedentes penales.
- d. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- a. Por incapacidad sobrevenida.
- b. Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c. Por renuncia expresa y por escrito.
- d. Por acuerdo del Consejo de Administración fundamentado en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

## **8 ASUNTOS DE SU COMPETENCIA Y CONFLICTOS DE INTERÉS**

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones presentadas a excepción de aquellas que impliquen un conflicto de interés.

En caso de conflicto de interés por parte del titular del Departamento de Atención al Cliente, el Consejo de Administración designará entre uno de sus miembros la persona que deba atender dicha queja o reclamación. Por otro lado, en caso de que se trate de uno de los integrantes distinto del titular, éste asumirá directamente la tramitación del procedimiento.

Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente vinculan a la Entidad, pero no al reclamante que, en caso de aceptarlas, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses, sin perjuicio de la tutela judicial y del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos y de la protección administrativa del cliente.

## **9 OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS**

Todos los departamentos o servicios de la Entidad deberán colaborar con el Departamento de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor servicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su

## **POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

competencia y con relación a las cuestiones que se someten a su consideración, respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, así se podrá evitar que la queja o reclamación no sea solucionada y termine en la CNMV o en la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero, esta última, cobra una tasa a la Entidad por cada reclamación que reciba y si el importe de la reclamación es inferior a 20.000€, la resolución es de obligado cumplimiento.

El objetivo de la Entidad es dar solución y respuesta cumplimentada a cada queja o reclamación antes de que el Cliente, viendo la pasividad del Departamento de Atención al Cliente, no vea resuelta dicha queja o reclamación y las suba a las ultimas instancias, CNMV y Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

Asimismo, la Entidad adoptará las acciones necesarias para que tanto el personal del Departamento de Atención al Cliente como el resto de los departamentos implicados, dispongan de un conocimiento adecuado de la normativa y de un procedimiento a seguir para agilizar las respuestas necesarias al Departamento de Atención al Cliente.

### **10 PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN**

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años.

### **11 FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS/RECLAMACIONES**

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación debidamente acreditada, 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 deberán ajustarse a las exigencias normativas.

### **12 PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN**

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito (se incluye formulario en el Reglamento) en el que deberán constar de forma obligatoria los siguientes aspectos.

- a. Nombre, apellidos, D.N.I. o C.I.F. para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b. Motivo de la queja o reclamación.
- c. Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
- d. Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e. Lugar, fecha y firma.
- f. Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

## POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La reclamación puede ser presentada ante el Departamento de Atención al Cliente de forma presencial en la sede de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

### 13 ADMISIÓN A TRÁMITE

Las reclamaciones recibidas por las oficinas deberán ser remitidas al Departamento de Atención al Cliente sin perjuicio del plazo establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en 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 para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para el trámite de la reclamación.

El reclamante tiene derecho a completar la documentación por la que su expediente hubiera sido inadmitido, y si lo efectuara fuera de plazo, se abrirá una nueva reclamación por los mismos hechos.

### 14 RECHAZO DE LAS RECLAMACIONES

El Departamento de Atención al Cliente 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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de queja o reclamación.
- b. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o 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 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 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.
- 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 para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

## **POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

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, el Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **15 TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

El Departamento 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 su Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos y así evitar que se alargue en el tiempo y sea penalizada la entidad.

### **16 ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento de Atención al Cliente. En tal caso, 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 reclamación con el interesado se refiere.

### **17 FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

La decisión del Departamento de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener 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, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

## POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En ausencia de resolución, y tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, al cliente le asiste la posibilidad de acudir directamente a la CNMV o a la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero que atenderá dichas reclamaciones en un plazo máximo de 90 días y de forma gratuita.

La Entidad se compromete a ser ágiles y eficientes para intentar solucionar todas las reclamaciones recibidas de los Clientes lo antes posible, para que no lleguen a tramitarse y así no ser penalizada, tanto por la CNMV como por la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero. Todo ello para ofrecer un servicio de calidad al Cliente.

### 18. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá.

- a. Un 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.
- b. Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c. Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d. Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Departamento.

El informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

### 19. APROBACIÓN

Consejo de Administración de ANTA AM:

<b>Nombre</b>	Política de Atención al Cliente- Versión 1.0		
<b>Aprobación</b>	Consejo de Administración		
<b>Firma</b>	Presidente y Secretario del Consejo	<b>Fecha</b>	25/10/2023