



Procedimiento para la presentación de reclamaciones y/o quejas

¿Cómo puedo presentar una reclamación/queja?





Por Carta:	Servicio de Atención al Cliente – abrDN Investments Ireland Limited, Sucursal en España C/ Serrano 26-4º Izquierda 28001 Madrid
Teléfono:	+34 913103981
Correo electrónico:	Reclamaciones.Spain@abrDN.com
Presentación de quejas y/o reclamaciones	
<p>El interesado o reclamante podrá presentar su queja y/o reclamación ante el SAC en la dirección que figura anteriormente. La presentación de quejas y/o reclamaciones podrá efectuarse en soporte papel o por medios informáticos, así como medios electrónicos o telemáticos.</p> <p>La queja y/o reclamación deberá incluir obligatoriamente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Identificación del interesado o reclamante: Nombre y apellidos o razón social. DNI, NIE o pasaporte o CIF. Domicilio para recibir notificaciones y teléfono de contacto.▪ Identificación de la entidad reclamada y oficina en la que se han producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.▪ Motivo o causa de la queja y/o reclamación.▪ Declaración de que los hechos no han sido o están siendo objeto de litigio, arbitraje o análisis en ninguna otra instancia administrativa y judicial.▪ Lugar, fecha y firma.▪ Cualquier documento o dato que se considere conveniente para respaldar la queja y/o reclamación.	
Admisión de la queja o reclamación	





- El SAC enviará el acuse de recibo al interesado a la dirección de correo electrónico o postal que se indique, asignando un número a la queja y/o reclamación.
- El SAC podrá solicitar al cliente que complete la documentación en un plazo de diez días.
- El SAC dispone de dos meses para dictar un pronunciamiento razonado, a contar desde la recepción de la reclamación.
- Cuando la queja y/o reclamación sea inadmisibile, se enviará al cliente una explicación razonada de la decisión y se le darán diez días naturales para que presente sus alegaciones.
- Una vez interpuestas las alegaciones oportunas, la admisibilidad de la queja y/o reclamación no interrumpirá el plazo de dos meses para resolver.

Investigación de su reclamación

El SAC examina la admisibilidad de la reclamación y comunica su admisión o petición de subsanación de aquellas cuestiones que resulten necesarias para su admisión.

El SAC podrá requerir a los interesados o reclamantes para que aporten la información necesaria para tramitar e investigar la queja y/o reclamación.

- La entidad se asegurará de que las circunstancias que han llevado a la presentación de la queja o reclamación se identifiquen y rectifiquen.
- Su reclamación será atendida personalmente por el SAC.
- Las funciones que desempeña el SAC son:
 - atender y resolver todas las quejas y/o reclamaciones conforme al Reglamento de Defensa del cliente.
 - supervisar los canales de información.
 - analizar de forma continuada el tipo y naturaleza de las quejas y/o reclamaciones recibidas.
 - controlar el proceso de gestión de las quejas y/o reclamaciones.
 - 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 de la CNMV.
 - informar al órgano de administración de la entidad sobre las quejas y/o reclamaciones

Respuesta a su reclamación





- En nuestra respuesta, le daremos el nombre del Gestor de Reclamaciones que ha atendido la reclamación.
- En este caso también, nuestra intención es enviarle esta carta de respuesta en el plazo de 5 días laborales.
- La entidad deberá resolver las quejas y/o reclamaciones presentadas en un plazo de diez días hábiles, con un máximo de dos meses desde la fecha de su presentación.
- Recibirá una respuesta completa por escrito a su reclamación.
- En cuanto a la forma de la respuesta del SAC, ésta se hará por escrito y, en cualquier caso, deberá contener la siguiente información:
 - motivos y conclusiones claras respecto de la cuestión solicitada en la queja y/o reclamación basados en los términos contractuales y la legislación aplicable.
 - investigaciones llevadas a cabo durante la tramitación de la queja y/o reclamación.
 - oferta de compensación o medidas correctivas, cuando proceda, la cual será vinculante para la entidad.
 - 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, la entidad podrá:
 - Aceptar la queja y/o reclamación y, en su caso, ofrecer una compensación o subsanación.
 - No aceptar la queja y/o reclamación, pero ofrecer una compensación o subsanación.
 - Denegar la queja y/o reclamación justificando las razones para ello.
 - Informar al interesado o reclamante de que, si sigue en desacuerdo con el resultado de la respuesta, puede enviar su queja y/o reclamación al Servicio de reclamaciones de la CNMV

Resolución de reclamaciones





- Si hemos cometido una equivocación, la corregiremos y adoptaremos las medidas necesarias para asegurarnos de que no haya resultado perjudicado económicamente debido a nuestro error.
- Si no tenemos noticias de usted en el plazo de las 8 semanas siguientes tras haberle enviado nuestra respuesta, consideraremos que la reclamación se ha resuelto.
- Si, a la vista de la queja y/o reclamación, la situación con el interesado fuese satisfactoria para 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.

La queja y/o reclamación se considerará cerrada cuando se dé alguna de estas circunstancias:

- El interesado o reclamante acepta por escrito una oferta o indica por escrito que se encuentra satisfecho con la respuesta.
- En el plazo de dos meses el interesado o reclamante no responda a la carta en la que se le ofrece una compensación.
- La entidad remitirá una comunicación al cliente indicándole que ha recibido la conformidad, realizando la compensación (si procede) y confirmará que el expediente de la queja y/o reclamación se va a cerrar.
- En caso de existir alguna discrepancia con la respuesta de la entidad, el cliente tiene derecho a contactar con el servicio de reclamaciones de la CNMV:

Complaints Service CNMV: C/ Edison, 4, 28006 Madrid – C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona.

Teléfono: 900 535 015. Horario De Apertura: Lune a Viernes 9:00 - 19:00.

