

Reglamento de Defensa del Cliente

Mayo 2026

**Flossbach von Storch Invest S.A., SUCURSAL EN
ESPAÑA**



Flossbach von Storch



INTRODUCCIÓN

1. Introducción

- 1.1. La Ley 44/2002 del 22 de noviembre, por la que se establecen medidas para reformar el sistema financiero, establece la obligación de que las entidades de crédito, las compañías de seguros y las empresas de servicios de inversión resuelvan las reclamaciones y quejas que sus clientes presentan en relación con sus intereses y derechos legales.
- 1.2. La Ley 35/2003, del 4 de noviembre, de instituciones colectivas, exige que las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva dispongan de un servicio de atención al cliente o de un departamento encargado de resolver reclamaciones y quejas.
- 1.3. La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y Defensores del cliente en las instituciones financieras, establece los requisitos y procedimientos que deben seguir los departamentos o servicios de atención al cliente, incluida la obligación de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.
- 1.4. En ese contexto, en virtud de este reglamento, y debido a su condición de sucursal de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, Flossbach von Storch Invest, S.A., Sucursal en España (en adelante, la «**Sucursal**»), el Representante de la Sucursal ha decidido establecer un servicio de atención al cliente (en adelante, el «**Servicio de atención al cliente**» o el «**Servicio**») y aprobar este Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el «**Reglamento**»).



CAPÍTULO I

FINALIDAD, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2. Finalidad del Reglamento

- 2.1. El objetivo básico del Reglamento es regular la estructura, las actividades, los procedimientos y el sistema de rendimiento del Servicio de atención al cliente.
- 2.2. A través del Servicio de atención al cliente, la Sucursal resolverá, de conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, cualquier reclamación o queja planteada por sus clientes.
- 2.3 El Servicio será diseñado utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.
- 2.4 A los efectos de este Reglamento, se entenderá por queja o reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al Servicio, independiente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas. Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.
- 2.5 El Servicio será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable, y se prestará en horario de atención comercial.
- 2.6 El Servicio permitirá la presentación de quejas o reclamaciones a través de comunicación postal o por correo electrónico. En todo caso, el Servicio atenderá al principio de prestación personalizada, entendiéndose por tal aquella que tiene en consideración la edad, la situación de discapacidad, la condición de persona extranjera y su situación administrativa de la persona que se dirige al Servicio, las características de la zona geográfica en la que reside la persona en términos de población y el nivel de competencias digitales de dicha persona, entre otras cuestiones.



3. Responsabilidades del Servicio de atención al cliente

3.1. El Servicio de atención al cliente es responsable de salvaguardar y proteger los derechos e intereses de aquellos que por ley o contrato son reconocidos como clientes, así como de asegurar que las relaciones entre la Sucursal y sus clientes siempre cumplan con los requisitos de buena fe, equidad y confianza mutua.

3.2. Específicamente, el Servicio de atención al cliente será responsable de:

- a) Escuchar, estudiar y resolver reclamaciones o quejas de los clientes sobre operaciones, servicios o acuerdos de inversión y todos los casos en que los clientes de la Sucursal creen que se han infringido sus derechos legales o contractuales.
- b) Escuchar, estudiar y resolver cualquier pregunta que la Sucursal tenga sobre sus relaciones con los clientes.
- c) Elaborar informes, recomendaciones y propuestas de la Sucursal sobre todos los aspectos, dentro de su ámbito de competencia, que puedan promover buenas relaciones y el cumplimiento entre la Sucursal y sus clientes.

3.3. En cualquier caso, el Servicio de atención al cliente no se hace responsable de:

- a) La relación entre la Sucursal y sus empleados, a menos que actúen únicamente como clientes de la Sucursal.
- b) La relación entre la Sucursal, sus accionistas o su participación, a menos que actúen únicamente como clientes de la Sucursal.
- c) Cuestiones relacionadas con las decisiones de la Sucursal sobre contratos, transacciones o servicios con ciertas personas, y sus pactos o condiciones.
- d) Cuestiones relativas a asuntos pendientes que se estén resolviendo o hayan sido resueltos por la administración o los tribunales españoles, o mediante arbitraje, o que tienen por objeto impedir, retrasar u obstruir el ejercicio de sus derechos frente a sus clientes por parte de la Sucursal.



- 3.4. Dado que la Sucursal no dispone de un Defensor del cliente, el Servicio de atención al cliente resolverá todas las reclamaciones y quejas planteadas por los usuarios de los servicios de inversión de la Sucursal, independientemente del problema y su valor, si estas reclamaciones y quejas se refieren a sus intereses y derechos legales, relativos a contratos, normas de transparencia, normas de protección del cliente o buenas prácticas financieras, en concreto el principio de equidad.
- 3.5 En ningún caso el Servicio aprovechará la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que éstas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

4. Autonomía y recursos

- 4.1. El Servicio de atención al cliente se caracteriza por su autonomía en la toma de decisiones sobre el alcance de su actividad. La Sucursal tomará las medidas necesarias para mantener la independencia del Servicio respecto a los departamentos comerciales u operativos de la Sucursal, a fin de garantizar que pueda tomar sus propias decisiones sobre los asuntos que entran dentro de su ámbito de actividad y evitar conflictos de intereses, permitiendo a la clientela la percepción del Servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver, quejas o reclamaciones.
- 4.2. El Representante de la Sucursal se asegurará de que el Servicio disponga de los recursos humanos, tangibles, técnicos y organizativos adecuados necesarios para el desempeño de sus funciones. Asimismo, la Sucursal adoptará las acciones necesarias para que el personal del Servicio cuente con una formación y capacitación especializada, en función del sector o de la actividad, que garantice la eficacia en la gestión que realice, incluyendo una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, proporcionando la formación y capacitación continuada que sea necesaria para adaptar sus conocimientos sobre la actividad a las variaciones tecnológicas y necesidades del mercado.
- 4.3. La Sucursal y todos sus departamentos y servicios deberán:
- a) ayudar al Servicio de atención al cliente a ejercer sus funciones de la mejor manera posible, especialmente proporcionando toda la información necesaria solicitada por el Servicio sobre asuntos que



entran dentro de su ámbito de actuación, conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación;

- b) cumplir con los requisitos de presentación de informes especificados en el Capítulo IV del Reglamento; y
- c) recibir y evaluar las reclamaciones planteadas sobre el desempeño del Servicio de atención al cliente y tomar decisiones sobre la destitución de las personas responsables de ello.

CAPÍTULO II

RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5. Nombramiento del responsable del Servicio

5.1. El responsable del Servicio de atención al cliente (en adelante, «**Responsable del servicio**») será nombrado por el Representante de la Sucursal. El Responsable del servicio debe ser una persona honesta tanto comercial como profesionalmente y debe estar debidamente cualificado en términos de conocimientos y experiencia para el desempeño de sus funciones, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento. El Representante de la Sucursal nombrará, renovará, sustituirá o destituirá al Responsable del servicio.

5.2. El nombramiento, renovación, sustitución o destitución del Responsable del servicio se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

6. Duración del mandato del Responsable del servicio

El Responsable del servicio será nombrado por un periodo ilimitado.

7. Requisitos

7.1. El Responsable del servicio debe cumplir los requisitos del Reglamento.

7.2. El Responsable del servicio debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Honestidad en el sentido comercial y profesional, cumpliendo con las leyes comerciales o de otro tipo que regulan la actividad



económica y empresarial, así como con las buenas prácticas comerciales y financieras.

- b) Cualificación adecuada en términos de conocimientos y experiencia para el desempeño de las funciones.

8. Incompatibilidad y resolución

8.1. El desempeño de cualquier función en los departamentos comerciales de la Sucursal se consideraría incompatible con la función de Responsable del servicio.

8.2. Si se planteara un posible conflicto de intereses del Responsable del servicio respecto a una queja o reclamación, no podría llevar a cabo el proceso de admisión y debería comunicárselo al Representante de la Sucursal, que designará a otra persona para admitir y resolver la queja o reclamación.

8.3. Se resolverá el mandato del Responsable del servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) al realizar funciones incompatibles en la Sucursal;
- b) en caso de que no pueda llevar a cabo las funciones correspondientes;
- c) al finalizar la relación laboral con la Sucursal; o
- d) si se produce una infracción importante al realizar las obligaciones y deberes correspondientes.

8.4. Una vez vacante el puesto, el Representante de la Sucursal nombrará a un nuevo Responsable del servicio en las dos semanas posteriores.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y QUEJAS DE CLIENTES



9. Plazo, forma, contenido y lugar para presentar reclamaciones y quejas

9.1. Los clientes deben presentar sus reclamaciones o quejas al Servicio de atención al cliente en un plazo de dos (2) años a partir de la constatación de los hechos que dan lugar a la reclamación o queja. Las reclamaciones o quejas presentadas después de este tiempo serán rechazadas. En cualquier caso, el Servicio de atención al cliente informará a la Sucursal de todas las reclamaciones y quejas.

9.2. Las reclamaciones o quejas pueden presentarse por escrito de acuerdo con el apartado 9.5.

9.3. El proceso comenzará cuando un cliente presente un documento que indique:

- a) El nombre y la dirección completos del cliente interesado, así como el nombre y la dirección completos de su representante debidamente autorizado.
- b) El número de identificación nacional de identidad en el caso de las personas físicas y los datos de registro público en el caso de las personas jurídicas.
- c) Los motivos de la reclamación o queja, especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- d) La oficina, departamento o servicio en el cual han tenido lugar los eventos que dan lugar a la reclamación o queja.
- e) Que la persona que presenta la reclamación no tiene conocimiento de ningún procedimiento administrativo, arbitral o judicial en curso relativo al objeto de la reclamación o queja.
- f) El lugar, la fecha y la firma.

Junto con este documento, la persona que presenta la reclamación también debe presentar cualquier prueba documental que posea que respalde su reclamación o queja.



Las reclamaciones o quejas pueden presentarse directamente al Servicio de atención al cliente, a través de cualquier oficina de la Sucursal, por correo postal o usando una dirección de correo electrónico proporcionada con este fin. Todas las oficinas de la Sucursal conocerán la dirección de correo electrónico correcta utilizada para este fin.

10. Admisión de una reclamación o queja para su procesamiento

10.1. Cuando el Servicio recibe una reclamación o queja, debe acusar recibo por escrito, bien en soporte papel o por correo electrónico, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La Sucursal se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este. A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier queja o reclamación interpuesta por el cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el cliente del estado de tramitación de su reclamación o queja.

10.2. El cliente afectado puede presentar la misma reclamación o queja una única vez y no puede presentar reclamaciones o quejas repetidas ante los distintos órganos de la Sucursal.

10.3. Si la persona que presenta la reclamación no se identifica debidamente o las circunstancias o hechos que provocan la reclamación o queja no se pueden establecer claramente, se pedirá a la persona que presenta la reclamación que proporcione las pruebas complementarias necesarias en un plazo de diez (10) días naturales, con una advertencia de que la reclamación o queja se archivará en caso de no hacerlo. El tiempo empleado en corregir la información interrumpirá el cómputo del periodo de un (1) mes establecido en el apartado 13 del Reglamento.

10.4. El Servicio puede negarse a admitir una reclamación o queja para su procesamiento únicamente en los siguientes casos:

- a) Cuando se omite información esencial para procesar la reclamación o queja no subsanable.



- 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.
- d) Cuando se formulen quejas y reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando ya haya transcurrido el periodo de dos (2) años de limitación para presentar reclamaciones o quejas.
- f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.
- g) Cuando el Servicio sepa que una reclamación o queja por el mismo asunto se está tratando simultáneamente en procedimientos administrativos, de arbitraje o judiciales, en cuyo caso el Servicio se abstendrá de procesar la reclamación o queja.

10.5. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, el Servicio informará al cliente afectado de su decisión motivada, y otorgará al cliente un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. A la luz de la respuesta del cliente, si se mantienen los motivos para no admitir la reclamación o queja para su procesamiento, se notificará al cliente la decisión final a tal efecto. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del periodo de un (1) mes establecido en el apartado 13 del Reglamento.

10.6. Una reclamación o queja que no se haya admitido para su procesamiento no puede volver a presentarse al Servicio.



11. Desarrollo del proceso

- 11.1. Mientras se procesa el asunto, el Servicio de atención al cliente puede solicitar a la persona que presenta la reclamación y al departamento o departamentos implicados cualquier información, aclaración, informe o prueba que el Servicio de atención al cliente considere necesarios para resolver la reclamación o queja.
- 11.2. Si mientras el asunto se procesa, la persona que presenta la reclamación realiza cualquier acción administrativa o judicial respecto al mismo asunto objeto de la reclamación o queja, el Servicio archivará el caso.

12. Allanamiento y desistimiento

- 12.1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Sucursal rectificase su situación con la persona 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.
- 12.2. 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. .

13. Plazo de respuesta

- 13.1 El Servicio tiene un plazo de un (1) mes, a partir del día en que se presenta la reclamación o queja, para emitir su decisión. En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en el plazo indicado, por motivos no imputables a la Sucursal, se informará al cliente de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.
- 13.2 Después de transcurrido este plazo sin que el Servicio haya emitido su resolución, o si la resolución emitida en dicho plazo no es satisfactoria para el reclamante, éste podrá ponerse en contacto con el Servicio de reclamaciones adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) («**Servicio de Reclamaciones**»).



14. Contenido de la decisión y notificación

- 14.1. El Servicio debe especificar los motivos de cualquier decisión que tome para resolver reclamaciones o quejas presentadas ante él. La decisión debe contener conclusiones claras sobre lo que haya solicitado el cliente y debe basarse en las disposiciones legales aplicables, las cláusulas contractuales y las normas de transparencia y protección del cliente, así como en las buenas prácticas y los usos financieros establecidos. Si el Servicio de atención al cliente difiere de las opiniones adoptadas anteriormente en procedimientos similares, se explicarán las razones del cambio de opinión.
- 14.2. Las decisiones adoptadas por el Servicio de atención al cliente mencionarán explícitamente que, si la persona que presenta la reclamación no está de acuerdo con el resultado, tiene derecho a recurrir al Servicio de reclamaciones adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como el modo de hacerlo.
- 14.3. Una vez tomada la decisión, esta se le notificará a la persona que presenta la reclamación en un plazo de diez (10) días naturales desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la reclamación o queja.

15. Efectos de las resoluciones

- 15.1 Los clientes no están obligados a aceptar las resoluciones del Servicio de atención al cliente, teniendo derecho a ejercer las acciones legales que consideren oportunas.
- 15.2 Las resoluciones del Servicio de atención al cliente serán vinculantes para la Sucursal, pero no para el cliente. Si la resolución ha sido aceptada por el cliente, no se le exigirá la renuncia a ningún derecho que pudiera ejercer más adelante.
- 15.3 Si la resolución fuese favorable para el cliente, ésta será implementada en un plazo máximo de un (1) mes, en caso de que la Sucursal tenga que hacer frente al pago de una cantidad o llevar a cabo alguna acción, salvo



que la propia resolución establezca un período distinto adecuado a las correspondientes circunstancias del caso.

15.4 En caso de disconformidad con la resolución, o transcurrido el plazo de dos (2) meses desde la presentación de la reclamación a la Sucursal sin que se hubiera obtenido respuesta, los reclamantes podrán presentar quejas frente al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el plazo de seis (6) años desde la producción de los hechos.

No obstante, para los reclamantes que tengan la consideración de consumidores de conformidad con la legislación aplicable, en caso de disconformidad con la resolución, o en ausencia de la misma una vez transcurrido el plazo de un (1) mes desde la presentación de la reclamación a la Sucursal, podrán presentar quejas frente al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en el plazo de un (1) año a partir de la presentación de la misma a la Sucursal.

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

16. Relación con el servicio de reclamaciones

La Sucursal, a través del Responsable del Servicio, se ocupará de los requerimientos recibidos del Servicio de reclamaciones.

17. Información disponible para los clientes

17.1. La Sucursal pondrá a disposición de los clientes la siguiente información en todas las oficinas que atiendan al público y en su sitio web, en un apartado específico de fácil identificación:

- a) la existencia de un Servicio de atención al cliente, indicando las direcciones postal y de correo electrónico correspondientes;



- b) la obligación de la Sucursal de atender y resolver cualquier reclamación o queja planteada por los clientes en un plazo de un (1) mes tras su recepción;
- c) los canales de comunicación disponibles con el Servicio, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de la misma;
- d) mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas por el interesado;
- e) medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios electrónicos;
- f) este Reglamento;
- g) referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros; y
- h) horario del Servicio.

18. Informe anual y evaluación

18.1. Durante el primer trimestre de cada año, el Servicio de atención al cliente presentará al Representante de la Sucursal un informe explicativo sobre el trabajo realizado en su área de responsabilidad durante el año anterior. El Informe anual incluirá al menos los siguientes puntos:

- a) un resumen estadístico de las reclamaciones y quejas tramitadas por el Servicio, con información sobre el número de reclamaciones y quejas presentadas, el número de reclamaciones admitidas para su tramitación y las razones por las que se rechazaron las no admitidas, los motivos por los que se presentaron las reclamaciones y quejas y las preguntas que plantearon, así como las sumas o importes correspondientes;
- b) un resumen de las decisiones del Servicio de atención al cliente, indicando si estaba de acuerdo o no con la persona que presentó la reclamación;



- c) las opiniones generales adoptadas en las decisiones; y
- d) cualquier recomendación o sugerencia para mejorar el rendimiento que se haya identificado a partir de la experiencia del Servicio de atención al cliente en el desempeño de sus funciones.

18.2. La Sucursal tendrá implementado un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del Servicio, que será auditado anualmente. Dicho sistema permitirá definir el grado de satisfacción de la clientela respecto al trato recibido por parte del Servicio, así como identificar las causas de insatisfacción, especialmente si estas se derivan de la mala prestación del Servicio y no de la atención al cliente.

19. Modificación del Reglamento

El Reglamento podrá modificarse mediante resolución del Representante de la Sucursal, previa aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.