



Política de Tramitación de Quejas

CANDRIAM

Redactado por	Departamento de Cumplimiento
Validado por / fecha	Consejo de administración de Luxemburgo, el 21/05/2021; Consejo de administración de Bélgica, el 29/06/2021
Enviado a	Todos los empleados
Fecha de creación / Versión anterior	23/04/2021
Fecha de actualización	23/04/2021



Índice de contenido

1	Introducción y contexto	3
2	Definiciones	3
2.1	Cliente	3
2.2	Queja	3
3	Proceso y comunicación	4
3.1	Proceso	4
3.2	Comunicación	5



1 Introducción y contexto

Candriam es una gestora de fondos de inversión con licencia para actuar como sociedad gestora y como gestora de fondos de inversión alternativos (GFIA).

De vez en cuando, Candriam Luxembourg, incluidas todas sus sucursales y filiales (en lo sucesivo, «la Empresa») puede recibir quejas de sus Clientes.

Con el fin de garantizar que la Empresa está al tanto de todas las quejas y que estas se tramitan de manera eficiente, transparente y con puntualidad, debe respetarse la presente Política. La Empresa se compromete a tomarse en serio todas las preocupaciones planteadas por un cliente que presente una queja. La presente Política reflejará el interés por la objetividad y la búsqueda de la verdad. Al mismo tiempo, permitirá la identificación y atenuación de posibles conflictos de intereses.

El propósito de esta Política consiste en definir las responsabilidades y el proceso de tramitación de quejas de Candriam de acuerdo con sus principios de gobierno, así como con la normativa local y de la UE [en particular la Norma n.º 16-07 de la CSSF sobre la resolución extrajudicial de quejas, el apartado 5.5.5 de la Circular 18/698 de la CSSF, la Instrucción n.º 2012-07 – *Traitement des réclamations* (Tramitación de reclamaciones) – de la AMF, el Real Decreto 12/11/12 de Bélgica (OICVM) y el Real Decreto 25/2/17 (GFIA) y el Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión].

2 Definiciones

2.1 Cliente

Los clientes son contrapartes con las que la empresa tiene una relación comercial (en lo sucesivo, un «Tercero», es decir, una entidad con la que Candriam puede establecer o ha establecido una Relación comercial de acuerdo con la definición empleada en la plataforma de gestión de relaciones con el cliente denominada «Fases de la relación con el cliente» o «CReW») y todos los inversores de los fondos de inversión gestionados por la Empresa, independientemente de la forma jurídica de los fondos y de la condición del inversor dentro de la cadena de distribución de los fondos. Esto incluye a inversores no profesionales e institucionales, personas físicas y jurídicas, distribuidores designados e intermediarios.

2.2 Queja

De manera general, una queja tendrá lugar cuando un Cliente presenta una preocupación, una reclamación o insatisfacción en lo que concierne a la ejecución de las actividades de la Empresa. Una queja se presenta para ejecutar un derecho o reparar un daño. Por lo tanto, las solicitudes de información o aclaraciones no podrán considerarse quejas.

Más concretamente, una queja podrá incluir, entre otras cosas, cualquier reivindicación que realice un Cliente por escrito sobre alguno de los siguientes aspectos:

- conducta indebida de la Empresa;
- incumplimiento de una regla o normativa por parte de la Empresa, en particular las relativas a los fondos de inversión gestionados;
- fallos operativos;
- rentabilidad de la inversión de los fondos administrados por la Empresa.

Las quejas por escrito pueden enviarse por correo electrónico, correo postal o rellenando el formulario disponible en el sitio web de Candriam. El cliente que presente una o varias quejas tendrá la posibilidad de enviarlas directamente a la dirección.

Una queja podrá incluir la siguiente información:



- objeto de la queja (rentabilidad de la inversión, fallo operativo, etc.)
- preferencia de la forma de comunicación del cliente que presente la queja (direcciones de correo electrónico, números de teléfono, idioma de comunicación)
- datos de contacto del cliente que presente la queja (nombre, apellidos, dirección, profesión, empresa)
- descripción detallada de la queja

3 Proceso y comunicación

3.1 Proceso

Ninguna queja que coincida con lo descrito en la presente Política quedará sin respuesta. El Responsable de la unidad de negocio afectada por la queja deberá encargarse de ofrecer una respuesta. Dicho responsable podrá designar a la persona adecuada (en lo sucesivo, «la persona designada») que se pondrá en contacto con el Cliente y preparará una respuesta por escrito.

El Responsable de la unidad de negocio o la persona designada reunirán y analizarán todas las pruebas e información relevantes para cada queja. Además, el Responsable de la unidad de negocio o la persona designada se comunicarán empleando un lenguaje sencillo y fácil de comprender. Toda respuesta a una queja deberá ofrecer la oportunidad de elevar la queja a la dirección de la Empresa. En este sentido, toda respuesta a una queja también proporcionará los datos de contacto de los Responsables de conducta de la Empresa. Asimismo, se transmitirá a cada cliente que presente una queja el nombre y los datos de contacto de la persona a cargo de su expediente. Durante todo el proceso interno de quejas, el cliente que presente una queja contará con un único interlocutor en la medida de lo posible.

Se proporcionará un acuse de recibo por escrito al cliente que presente una queja dentro de un período que no superará 10 días hábiles, 5 días hábiles en el caso de Candriam Belgium, después de recibir la queja, a menos que la respuesta misma se proporcione a dicho cliente dentro de este período. En cualquier caso, el Responsable de la unidad de negocio o la persona designada responderá sin demoras indebidas y en un plazo que no podrá exceder un mes entre la fecha de recepción de la queja y la fecha en que se envíe la respuesta al cliente que presente dicha queja. Cuando resulte imposible ofrecer una respuesta dentro de ese período, el Responsable de la unidad de negocio o la persona designada informará al cliente que haya presentado la queja de las razones del retraso e indicará la fecha en la que es probable que se termine el estudio de su queja.

En el curso normal de las operaciones, podrá haber casos en los que una entidad de Candriam subdelegue actividades a otra entidad. En tal caso, si se presenta una queja a una entidad de Candriam, es principalmente responsabilidad de la entidad de Candriam que recibe la queja recoger y compilar los elementos de respuesta y presentar una respuesta adecuada. Sin embargo, la entidad de Candriam que reciba la queja podrá solicitar a la entidad a la que subdelegue actividades que le ayude proporcionando elementos de respuesta detallados.

En caso de que el cliente que presente una queja no quede satisfecho con la respuesta proporcionada, el Responsable de la unidad de negocio o la persona designada le proporcionará una explicación completa de su posición con respecto a la queja.

En el caso de Candriam Luxembourg, se informará por escrito al cliente que haya presentado la queja de la existencia del procedimiento de resolución extrajudicial de quejas en la CSSF y se le enviará una copia de la Norma n.º 16-07 de dicha institución o se le reenviará al sitio web de esta, así como los diferentes medios para ponerse en contacto con la CSSF con el fin de presentar una solicitud. Se informará al cliente que haya presentado la queja que dicho procedimiento de resolución extrajudicial de quejas en la CSSF debe iniciarse en un plazo de un año a partir de la fecha en que presentó la queja a la Empresa.

Deberá enviarse una copia de la respuesta al Departamento de Cumplimiento.



Un Cliente podrá presentar una queja en cualquier idioma oficial de su país, de manera gratuita, y deberá indicar claramente que se trata de una queja. La queja deberá enviarse por escrito a la Empresa, ya sea por correo electrónico a complaints@candriam.com o por cualquier otro medio escrito.

Nota: las quejas orales no constituyen una formalización suficiente, por lo que no se tendrán en cuenta en este proceso. Si se recibe una queja oral, la persona que la reciba sugerirá al cliente que la haya presentado que la formalice por escrito.

3.2 Comunicación

Candriam pone a disposición de sus Clientes o de Clientes potenciales información actualizada sobre la gestión de quejas. La información sobre la gestión de quejas tiene como objetivo proporcionar información clara, precisa y actualizada sobre el proceso de tramitación de quejas. Los órganos de administración de la Empresa respaldan estas directrices que se publican en el sitio web de Candriam. <https://www.candriam.com/en/professional/legal-and-disclaimer-candriam/Complaints-Procedure/>

De conformidad con la legislación vigente en Luxemburgo, Bélgica, Francia y en todos los países en los que Candriam cuenta con una sucursal o filial, se recomienda a los Clientes que visiten el sitio web de Candriam para obtener información sobre cómo presentar, de manera gratuita, una queja en el idioma oficial (o uno de los idiomas oficiales) de su país de origen. Esta información también se proporcionará a los Clientes o Clientes potenciales, cuando la soliciten, o en el momento de acusar recibo de una queja.

Candriam también indicará la opción, cuando sea relevante, de que el Cliente remita su queja a una entidad de resolución alternativa de litigios a través de su sitio web.

En Luxemburgo, informará a los inversores de fondos domiciliados en Luxemburgo del proceso de presentación de quejas ante la CSSF, de acuerdo con lo dispuesto en la Norma n.º 16-07 de dicha institución. En Francia y Bélgica, proporcionará los datos de contacto del mediador.