



## Resumen de la política de gestión de reclamaciones

### **1. Objetivo**

El objetivo de esta política es garantizar que las reclamaciones recibidas por Gamax Management AG (en lo sucesivo «GMAG») en relación con los fondos que gestiona se traten con profesionalidad, eficiencia y coherencia, de conformidad con la legislación vigente y las normas establecidas por la Comisión de Supervisión del Sector Financiero (en lo sucesivo «CSSF»).

### **2. Cómo presentar una reclamación**

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, ya sea por carta, por fax o por correo electrónico, indicando el nombre del reclamante (en el caso de personas jurídicas, el nombre de la persona jurídica y de sus representantes legales) y sus datos de contacto. El reclamante deberá explicar detalladamente los hechos que motivaron la reclamación y adjuntar toda la documentación pertinente. Más adelante se ofrece información más detallada al respecto.

#### **a. ¿Adónde deben enviarse las reclamaciones?**

Las reclamaciones deben enviarse por medio de:

- una carta remitida directamente a:  
Gamax Management AG  
11/13 Boulevard de la Foire  
L-1528 Luxemburgo;
- un correo electrónico ([info@gamax.lu](mailto:info@gamax.lu));
- un fax (+352 269 764 54);
- un mensaje a través de la página «Contacto» del sitio web de GMAG;
- o podrán ser reenviadas a GMAG por medio de sus proveedores de servicios, sus intermediarios o la CSSF.

Las reclamaciones podrán presentarse en inglés o en alemán.

#### **b. ¿Qué debe contener la reclamación?**

Para facilitar el análisis y permitir un seguimiento adecuado, se pide al reclamante que suministre, como mínimo, la siguiente información a fin de asegurar una tramitación rápida de la reclamación:

- datos de identidad y de contacto del reclamante;

- motivo de la reclamación (la reclamación se debe formular de una manera clara, indicando al mismo tiempo a qué servicio, producto o proveedor de servicios de GMAG se refiere la misma);
- y cuando sea necesario, copias de cualquier documentación que respalde la reclamación.

Si no se suministra la información mencionada anteriormente, se puede generar un retraso que impida gestionar adecuadamente la reclamación y responder de forma eficaz a la misma.

### **3. Tramitación**

En el caso de aquellas reclamaciones que versan directamente sobre GMAG, la persona responsable en GMAG comprueba los hechos según proceda, con la ayuda y la colaboración de las demás unidades de negocio, si es necesario, y redacta una respuesta basándose en los estándares de comunicación acordados. De aquí en adelante la persona responsable se encargará de gestionar el problema con el reclamante.

El acuse de recibo por escrito se ofrecerá al reclamante en un periodo inferior a los 10 días laborables tras recibir la reclamación, a menos que la respuesta se ofrezca al reclamante dentro de este periodo.

GMAG se asegurará de que cada reclamante quede informado de lo siguiente:

- se registran correctamente las medidas tomadas para gestionar la reclamación;
- el nombre y los datos de contacto de la persona a cargo de su expediente;
- el procedimiento que se seguirá para gestionar la reclamación (calendario orientativo para la gestión de la reclamación, existencia del procedimiento de resolución extrajudicial de reclamaciones de la CSSF, etc.).

Se enviará una respuesta clara, concisa y precisa dentro de un plazo de 1 mes a contar desde la fecha de recepción de la reclamación. Cuando no se pueda ofrecer una respuesta en este periodo, el responsable informará al reclamante de las causas de la demora e indicará la fecha en la que está previsto brindar una respuesta.

### **4. Procedimiento para la resolución de conflictos**

Cuando un reclamante no obtenga una respuesta o una respuesta satisfactoria en el nivel al que remitió su reclamación en un primer momento, tendrá la oportunidad de trasladar la reclamación al nivel de dirección de GMAG. En este sentido, GMAG:

- proporcionará los datos de contacto de la persona responsable en este nivel;
- le ofrecerá al reclamante una explicación detallada de su postura con respecto a la reclamación;
- le informará al reclamante, en papel u otro soporte duradero, de la existencia del procedimiento de resolución extrajudicial de reclamaciones de la CSSF y le enviará una copia de la norma n.º 16-07 de la CSSF o la referencia al sitio web de la CSSF;
- le indicará al reclamante los diferentes medios para contactar con la CSSF para presentar una solicitud;
- y le informará al reclamante, en papel u otro soporte duradero, que este puede presentar una solicitud ante la CSSF y que, en este caso, la solicitud deberá ser

presentada en el plazo de 1 año a contar desde la fecha en que se presentó la reclamación inicial ante GMAG.

Dicha solicitud deberá presentarse ante la CSSF por escrito (en luxemburgués, francés, alemán o inglés) mediante:

- correo electrónico a la dirección [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu);
- carta dirigida a:  
Commission de Surveillance du Secteur Financier  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxemburgo;
- fax al +352-26251601;
- o el formulario destinado para ese fin y disponible en <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>.

Para obtener más información acerca del procedimiento de resolución extrajudicial de reclamaciones de la CSSF, así como de las principales normas, se puede consultar el sitio web de la CSSF siguiendo el siguiente enlace: <http://www.cssf.lu/en/consumer/regulation/laws-regulations-and-other-texts/>