

Información sobre el procedimiento de reclamación para los usuarios de los servicios de inversión de

Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España



Flossbach von Storch

**Procedimiento de reclamación de los servicios de inversión de Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España**

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad. Por lo tanto, es importante que les demos la oportunidad de exponer sus críticas. Por esta razón, Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España ha establecido un Servicio de atención al cliente, con el que pueden ponerse en contacto todos los usuarios de nuestros servicios de inversión si desean presentar una reclamación o exponer una crítica.

En caso de que los clientes de los servicios de inversión de Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España tengan una reclamación que haga referencia a sus intereses y derechos legales, en relación con contratos, normas de transparencia, normas de protección al cliente o buenas prácticas financieras, los inversores pueden presentar una reclamación al Servicio de atención al cliente de Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España del siguiente modo:

Los inversores pueden presentar una reclamación en el/los idioma(s) oficial(es) de su Estado miembro. Pueden comunicar sus problemas o reclamaciones por correo postal o correo electrónico a las siguientes direcciones:

Dirección postal: Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España
- Servicio de atención al cliente -
Calle Serrano 49 (entrada por Calle José Ortega y Gasset 7)
28006 Madrid
España

Correo electrónico: beschwerde@fvsinvest.lu

Los clientes deben presentar sus reclamaciones o quejas al Servicio de atención al cliente en un plazo de dos 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.

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 los clientes que proporcionen 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.

Las reclamaciones que se envían al Servicio de atención al cliente deben incluir:

- El nombre y la dirección completos del cliente interesado, así como el nombre y la dirección completos de su representante debidamente autorizado.
- El número de identificación español en el caso de las personas físicas y los datos de registro en el caso de las personas jurídicas.
- Los motivos de la reclamación o queja, especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita una decisión.
- La oficina, departamento o servicio en el cual han tenido lugar los eventos que dan lugar a la reclamación o queja.



- 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.
- El lugar, la fecha y la firma.

El Servicio tiene un plazo de dos meses, a partir del día en que se presenta la reclamación o queja, para emitir su decisión. Una vez tomada la decisión, esta se le notificará a la persona que presenta la reclamación en un plazo de diez (10) días naturales tras su emisión, a través de los mismos medios utilizados para presentar la reclamación o queja, a menos que la persona que presenta la reclamación haya pedido explícitamente que se le notifique por otro medio.

Después del periodo de dos meses mencionado anteriormente o si el cliente no está satisfecho con nuestra resolución, el cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de reclamaciones adjunto a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) («Servicio de reclamaciones»).

Flossbach von Storch Invest S.A., Sucursal en España cumple con las normas de transparencia y protección de clientes de servicios financieros aplicables a nuestras actividades.

Para obtener más información sobre nuestro Servicio de atención al cliente, consulte nuestras [REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE](#).