

HENDERSON MANAGEMENT S.A.

Política de gestión de quejas

Fecha efectiva: 1 de septiembre de 2021

Versión: 5.1

Contenido

Objetivo	1
Ámbito de aplicación	1
Descripción del proceso.....	1
Derivación de quejas	2
Información y revisión	3
Anexo 1	4
Fondos domiciliados en Luxemburgo	4
Fondos domiciliados en Irlanda	5

Objetivo

Henderson Management S.A. («HMSA») es una Sociedad gestora con sede en Luxemburgo autorizada con arreglo al Capítulo 15 de la Ley de 17 de diciembre de 2010 sobre instituciones de inversión colectiva y como Gestora de fondos de inversión alternativos en virtud de la Ley de 12 de julio de 2013 sobre gestores de fondos de inversión alternativos. HMSA está supervisada por la Commission de Surveillance du Secteur Financier («CSSF»).

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento 16-07 de la CSSF relativo a la resolución extrajudicial de quejas y con las Circulares 14/589 y 18/698, las Sociedades gestoras adoptarán y mantendrán procedimientos eficaces y transparentes para la gestión razonable y rápida de las quejas de los inversores, y contarán con una política que describa el procedimiento de resolución de quejas.

En ese sentido, la política de gestión de quejas de HMSA trata de proporcionar un marco para la gestión de las quejas. Su objetivo es garantizar que HMSA puede resolver los problemas de forma coherente, sistemática, transparente y receptiva. Además, la política de gestión de quejas ayudará a HMSA a reconocer tendencias de problemas y a hacer los cambios necesarios para mejorar el entorno de control.

Ámbito de aplicación

La presente política se aplicará a todas las quejas según se definen en el Reglamento 16-07 de la CSSF. Queja se define como una reclamación presentada por un accionista, posible accionista o cualquier tercero (en adelante, «la persona que ha presentado la queja») a HMSA para reconocer un derecho o reparar un daño en relación con una cuestión específica o por la insatisfacción general con un servicio prestado. Las solicitudes de información o explicaciones no se consideran quejas.

Descripción del proceso

Para garantizar un enfoque coherente y sólido, y de acuerdo con las disposiciones reglamentarias, HMSA ha asignado la responsabilidad del proceso de gestión de quejas a una responsable de gestión de quejas. La designación de la responsable de gestión de quejas, D.^a Cliodhna Duggan, se comunica a la CSSF, al igual que cualquier sustitución posterior de la misma.

Para garantizar que las quejas se resuelven de forma eficaz y transparente, estas deberán notificarse por escrito, por carta o por correo electrónico, a:

Henderson Management S.A.
Attn: Complaints handling officer
2, rue de Bitbourg
L-1273 Luxemburgo
Correo electrónico: HMSAComplaints@janushenderson.com

La información facilitada por la persona que presenta la queja debe describir claramente los hechos que motivan la queja, así como la persona, el servicio y la entidad a la que se refieren. Además, la queja debe describir las medidas que ya haya adoptado la persona que presenta la queja. En caso de que esta no actúe por su cuenta, deberá facilitar pruebas suficientes de que está facultada legalmente para ello.

En principio, la queja se admitirá en un plazo de 48 horas, dándose respuesta por escrito en el plazo de 15 días hábiles tras la recepción de la queja. En este plazo de tiempo, HMSA tratará de obtener e investigar toda la información y las pruebas relevantes sobre cada queja.

En caso de que no pueda ofrecerse una respuesta completa en el plazo de 15 días, se le hará saber a la persona que ha presentado la queja. HMSA ofrecerá una respuesta sin demora injustificada y, en cualquier caso, según se estipula en el Reglamento 16-07 de la CSSF, en el plazo de un mes de la recepción de la queja. Si HMSA no está en condiciones de ofrecer una respuesta en dicho plazo, comunicará a la persona que ha presentado la queja el motivo de la demora y ofrecerá una fecha orientativa en la que probablemente haya concluido su investigación.

En sus comunicaciones con la persona que ha presentado la queja, HMSA utilizará un lenguaje sencillo y fácil de entender.

En caso de que la respuesta ofrecida por el responsable de gestión de quejas no resulte satisfactoria, la persona que ha presentado la queja puede decidir elevar la queja a los administradores de HMSA. HMSA facilitará los datos de contactos de los administradores previa solicitud.

HMSA se asegurará de que el gestor de inversiones, el distribuidor y los proveedores de servicios que participan en las operaciones o la distribución de los fondos están informados de la presente política, de forma que las quejas dirigidas a estos pero relacionadas con HMSA puedan ponerse en conocimiento de la responsable de gestión de quejas. Las quejas dirigidas a los proveedores de servicios y relacionadas específicamente con las operaciones del proveedor de servicios también se enviarán al responsable de gestión de quejas, junto con la información subyacente de la queja, detalles sobre cómo se tramitará la queja y un plazo para su resolución.

Derivación de quejas

Fondos domiciliados en Luxemburgo y Jersey:

Si la queja está relacionada con un fondo domiciliado en Luxemburgo (para más detalles, consulte el Anexo 1) y la persona que presentó la queja no está satisfecha con la respuesta, podrá remitírsele a la CSSF en virtud del Reglamento 16-07 sobre resoluciones extrajudiciales de quejas de clientes. No se admitirán las solicitudes remitidas a la CSSF cuando haya transcurrido más de un año desde la presentación inicial de la queja a HMSA. Puede obtenerse más información sobre la forma de presentar una queja a la CSSF en el sitio web de la CSSF:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaint/>

Fondos domiciliados en Irlanda:

Si la queja está relacionada con un fondo domiciliado en Irlanda (para más detalles, consulte el Anexo 1) y la persona que presentó la queja no está satisfecha con la respuesta, podrá remitírsele a la CSSF en virtud del Reglamento 16-07 sobre resoluciones extrajudiciales de quejas de clientes o bien al Defensor del cliente de servicios financieros y de pensiones (Financial Services and Pensions Ombudsman, FSPO) de Irlanda. El FSPO es un órgano independiente que ayuda a resolver las quejas y controversias con los proveedores de servicios financieros. Puede obtenerse más información sobre la forma de presentar una queja a la CSSF o el FSPO en:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaint/>

<https://www.fspo.ie/make-a-complaint/>

Debe tenerse en cuenta que aunque el Banco Central de Irlanda no investiga quejas concretas, sí que se presta a recibir información de los consumidores sobre productos financieros. Para obtener información adicional, puede consultarse el sitio web del Banco Central de Irlanda:

<https://www.centralbank.ie/consumer-hub/explainers/how-do-i-complain-about-a-financial-services-firm>

Información y revisión

Todos los datos relevantes relacionados con cada queja, así como cada una de las medidas adoptadas para su gestión, se registrarán en el registro de quejas de HMSA. Con carácter anual y de acuerdo con las disposiciones reglamentarias, la responsable de gestión de quejas enviará un informe a la CSSF en el que se detallará en número de quejas recibidas, clasificadas por el tipo de queja, junto con una descripción de las mismas, las medidas adoptadas para su gestión y su estatus.

La presente política está sujeta a una revisión formal por parte del Consejo de HMSA anualmente y se actualizará cuando sea necesario. Además, se pondrá a disposición de todos los empleados relevantes.

Responsable de la política	Responsable de gestión de quejas
Autor	Gerard Theunissen
Revisada por	Cliodhna Duggan
Fecha de aprobación	Agosto de 2021
Revisado por última vez en	Agosto de 2021
Fecha prevista de la próxima revisión	Septiembre de 2022

Anexo 1

Fondos domiciliados en Luxemburgo

Janus Henderson Horizon Fund SICAV
Janus Henderson Horizon Asian Dividend Income Fund
Janus Henderson Horizon Asian Growth Fund
Janus Henderson Horizon Asia-Pacific Property Income Fund
Janus Henderson Horizon Biotechnology Fund
Janus Henderson Horizon China Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Emerging Market Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euroland Fund
Janus Henderson Horizon European Growth Fund
Janus Henderson Horizon Global Equity Income Fund
Janus Henderson Horizon Global High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Multi-Asset Fund
Janus Henderson Horizon Global Natural Resources Fund
Janus Henderson Horizon Global Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Global Technology Leaders Fund
Janus Henderson Horizon Japan Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Japanese Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Absolute Return Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Equity Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Strategic Bond Fund
Janus Henderson Horizon Total Return Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Sustainable Equity Fund
Janus Henderson Horizon Global Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Sustainable Future Technologies Fund
Janus Henderson Horizon US Sustainable Equity Fund
Janus Henderson Fund SICAV
Janus Henderson Continental European Fund
Janus Henderson Emerging Markets Fund
Janus Henderson Global Equity Fund
Janus Henderson Global Equity Market Neutral Fund
Janus Henderson Latin American Fund
Janus Henderson Pan European Fund
Janus Henderson Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Global Multi-Strategy Fund

Fondos domiciliados en Irlanda

Janus Henderson Capital Funds plc
Janus Henderson Absolute Return Income Fund (EUR)
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Absolute Return Income Opportunities Fund
Janus Henderson Balanced Fund
Janus Henderson Flexible Income Fund
Janus Henderson Global Adaptive Capital Preservation Fund
Janus Henderson Global Adaptive Multi-Asset Fund
Janus Henderson Global High Yield Fund
Janus Henderson Global Investment Grade Bond Fund
Janus Henderson Global Life Sciences Fund
Janus Henderson Global Real Estate Fund
Janus Henderson Global Research Fund
Janus Henderson Global Technology and Innovation Fund
Janus Henderson High Yield Fund
Janus Henderson Intech European Core Fund
Janus Henderson Intech US Core Fund
Janus Henderson Multi-Sector Income Fund
Janus Henderson Opportunistic Alpha Fund
Janus Henderson US Balanced 2026 Fund
Janus Henderson US Forty Fund
Janus Henderson US Research Fund
Janus Henderson US Short Term Bond Fund
Janus Henderson US Strategic Value Fund
Janus Henderson US Venture Fund
Janus Selection
Janus Selection Balanced Fund
Janus Selection Flexible Income Fund
Janus Selection Forty Fund
Janus Selection Global Real Estate Fund
Janus Selection High Yield Fund
Janus Selection Strategic Value Fund
Janus Selection Multi-Sector Income Fund
Janus Selection Global Life Sciences Fund

Janus Henderson Investors

201 Bishopsgate, Londres EC2M 3AE
Tel: 020 7818 1818, Fax: 020 7818 1819