

# Directrices para la gestión de reclamaciones

El objetivo de este documento es proporcionar información clara, precisa y actualizada sobre el procedimiento de gestión de reclamaciones implementado por **MUFG Lux Management Company S.A.** (en adelante, "MUFGLM") de conformidad con el Reglamento 16-07 de la CSSF relativo a la resolución extrajudicial de reclamaciones (el "Reglamento").

## 1. ¿Qué es una reclamación?

Una reclamación es una expresión de insatisfacción realizada ante MUFGLM que está relacionada con los servicios prestados por MUFGLM o con el proceso de gestión de reclamaciones en sí y cuando el reclamante espera una respuesta o resolución.

## 2. ¿Cómo presentar una reclamación?

Como principio, una reclamación debe presentarse formalmente por escrito para ser reconocida, incluso si esta ya se ha expresado verbalmente a MUFGLM.

La comunicación por escrito debe dirigirse al **Responsable de gestión de reclamaciones de MUFGLM.**

Por correo electrónico: [complaints\\_MUFGLM@lu.tr.mufg.jp](mailto:complaints_MUFGLM@lu.tr.mufg.jp)

Por correo postal:

MUFG Lux Management Company S.A.  
Responsable de gestión de reclamaciones  
287-289, route d'Arlon  
L-1150 Luxemburgo

El reclamante deberá explicar en detalle los hechos detrás de la reclamación, proporcionando toda la documentación de apoyo pertinente, si procede. Cuando presente una reclamación, proporcione la siguiente información:

- su nombre, puesto y datos de contacto;
- su relación con MUFGLM;
- su persona de contacto dentro de MUFGLM;
- un resumen por escrito de la reclamación (incluyendo cuándo se produjo la conducta que dio lugar a la reclamación);
- copias de cualquier documentación de apoyo.

### 3. Proceso de gestión de reclamaciones

Tras la recepción de cualquier reclamación, MUFGLM registrará los detalles pertinentes. Se emitirá un acuse de recibo por escrito al reclamante en un plazo de **5 días hábiles** tras la recepción de la reclamación, donde se incluirá el nombre y los datos de contacto de la persona a cargo del proceso de gestión de la reclamación.

MUFGLM investigará la reclamación y proporcionará al reclamante una explicación por escrito del resultado de la investigación en un plazo máximo de **un mes** tras la recepción de la reclamación. Cuando no se pueda proporcionar una respuesta en el plazo establecido de un mes, se informará al reclamante de la causa del retraso con una indicación de la fecha en la que se completará la investigación y se emitirá una respuesta final. MUFGLM podría solicitar al reclamante información adicional o pruebas necesarias para resolver la reclamación.

### 4. Resolución extrajudicial de reclamaciones por parte de la CSSF

Si la gestión de la reclamación por parte de MUFGLM no da lugar a una respuesta satisfactoria para el reclamante, este puede ponerse en contacto con la *Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)* para la resolución extrajudicial en el plazo de un año después de que haya presentado la reclamación ante MUFGLM.

Toda la información necesaria sobre la resolución extrajudicial de reclamaciones por parte de la CSSF se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>