



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE EL CÁLCULO DE LOS ÍNDICES DE SOCIEDAD DE BOLSAS, S.A.

Febrero 2016

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la tramitación de las reclamaciones sobre el cálculo de los Índices de Sociedad de Bolsas, S.A.

2. Alcance

Este procedimiento será de aplicación en la gestión de las reclamaciones que, en su caso, se formulen sobre el cálculo de los índices de Sociedad de Bolsas, S.A.

3. Inicio del procedimiento

Las reclamaciones sobre el cálculo del índice se dirigirán por escrito, incluyendo los medios electrónicos establecidos al efecto, al Comité Asesor Técnico, indicando expresamente la voluntad de plantear una reclamación, describiendo con detalle ésta y los hechos que la fundamenten y aportando la documentación justificativa de tales hechos.

4. Desarrollo del procedimiento

La Secretaría de Gestión de los Índices IBEX es la encargada de recibir y valorar en primera instancia las reclamaciones, procediendo a recabar los oportunos antecedentes de las cuestiones suscitadas a las distintas áreas de Sociedad de Bolsas, S.A., que puedan conocer de los mismos.

Adicionalmente, la Secretaría de Gestión de los Índices IBEX informará a la Secretaria del Comité Asesor Técnico que, a su vez, informará al Comité Asesor Técnico.

Igualmente corresponde a la Secretaría de Gestión de los índices IBEX elevar al Comité Asesor Técnico la correspondiente propuesta de resolución de la reclamación junto con la misma y todos los antecedentes recabados.



5. Normativa aplicable

Las normas internas a tener en cuenta en la gestión y resolución de las reclamaciones, son, entre otras, las siguientes:

- Normas Técnicas para la Composición y Cálculo de los Índices de Sociedad de Bolsas, S.A.
- Avisos del Comité Asesor Técnico
- Avisos del Gestor del Índice

6. Resolución

Corresponde al Comité Asesor Técnico la resolución de las reclamaciones formuladas.

La resolución será escrita, dirigida a la persona o entidad reclamante y abordará todas las cuestiones que se planteen en la reclamación.

7. Plazo

Se establece un plazo máximo de noventa días desde la fecha del registro de entrada de la correspondiente reclamación para su resolución.

8. Seguimiento

El Comité Asesor Técnico, en sus reuniones periódicas, deberá ser informado del estado, evolución, y en su caso, resolución, de todas las reclamaciones recibidas.

9. Archivo

Los expedientes de reclamaciones, así como toda la documentación aportada y generada en el proceso de resolución de la reclamación, se mantendrán en un archivo reservado al efecto, durante un plazo de al menos cinco años.