

**REGLAMENTO  
PARA LA  
DEFENSA DEL CLIENTE**

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

Altex Partners Gestión, SGIIC, S.A.U. (en lo sucesivo, "Altex") ha fijado como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. La consecución de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destaque a la compañía frente a sus competidores.

El procedimiento de atención de las reclamaciones de los clientes constituye un elemento básico para mejorar la calidad del servicio, siempre que proporcione un cauce sencillo para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que esperaba y constituya una fuente sustancial de aprendizaje que permita corregir en el futuro los errores que pudieran haberse cometido.

El Reglamento establece un sistema integrado para la resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes.

Toda reclamación se tramitará por el Servicio de Atención al Cliente, servicio interno de la compañía que dispone de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés y cuenta con medios suficientes que le permiten adoptar una resolución adecuada y rápida.

<p style="text-align: center;"><b>CAPITULO I</b> <b>Servicio de Atención al Cliente</b></p>
---

**Artículo 1º. Sistema de Defensa del Cliente. Ámbito de actuación.**

1. Todos los empleados de la sociedad se esforzarán en atender con amabilidad y prontitud las reclamaciones y quejas de los clientes, transmitiéndolas de forma automática y por escrito al Servicio de Atención al Cliente.
2. Al Servicio de Atención al Cliente corresponde, conforme a las competencias y procedimientos establecidos en el presente Reglamento, atender, tramitar y, en su caso, resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Altex, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.
3. Las reclamaciones habrán de referirse a los derechos e intereses reconocidos a los clientes por la normativa vigente y las exigencias de las buenas prácticas, usos financieros y del principio de equidad.

**Artículo 2º. Reclamaciones excluidas por su objeto.**

1. No son competencia del Servicio de Atención del Cliente las quejas y reclamaciones que no se comprendan en el ámbito establecido en los puntos 1.2 y 1.3 precedentes y, en particular, las derivadas de:
  - a) Las relaciones de Altex con sus accionistas, como tales.
  - b) Las relaciones laborales de Altex con sus empleados.
  - c) Las relaciones de Altex con sus proveedores.
  - d) Las reclamaciones cuyo conocimiento compete a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.

**Artículo 3º. El Servicio de Atención al Cliente. Configuración y Competencias.**

1. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un órgano que tiene encomendada la función de atender, tramitar y, en su caso, resolver conforme al presente Reglamento, todas las reclamaciones y quejas de los clientes.

2. El Servicio de Atención al Cliente dispone de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés, está dotado de los medios adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adopta las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio establece los procedimientos adecuados en coordinación con el resto de áreas y departamentos de Altex para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **Artículo 4º. Memorias del Servicio de Atención al Cliente.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presenta ante el Consejo de Administración de Altex una memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
2. Dicho informe, del que se integra un resumen en la memoria anual de Altex, tiene, como mínimo, el siguiente contenido:
  - a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite o razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y, en su caso, cuantía e importes afectados.
  - b) Resumen de las decisiones dictadas y de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones.
  - c) Descripción de los criterios generales utilizados para la resolución de las quejas y reclamaciones.
  - d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que conforman su actuación.

#### **Artículo 5º. Nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente. Duración del mandato. Funciones y responsabilidades.**

1. El Consejo de Administración de Altex designa al titular del Servicio de Atención al Cliente. La duración del nombramiento es de tres años, si bien los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de tres años, sin límite.
2. El nombramiento recaerá en personas con honorabilidad comercial y profesional, que hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posean conocimiento y experiencia

adecuados para desempeñar funciones relacionadas con la actividad financiera propia de Altex.

3. Entre otras, las funciones y responsabilidades del titular del Servicio de Atención al cliente incluyen:
  - a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones de clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo II de este Reglamento.
  - b) Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de clientes y las buenas prácticas y usos financieros.
  - c) Registrar las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.
  - d) Realizar un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operaciones.
  - e) Cumplimiento con las obligaciones de información en lo relativo al Servicio de Atención al Cliente de Altex, de conformidad con el artículo 7º, punto 3. de este Reglamento.
  - f) Elaboración de requerimientos dirigidos al cliente para solicitar información o documentación complementaria para la tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.
  - g) Elaboración de la memoria anual explicativa del Servicio de Atención al Cliente.
  - h) Atender, en nombre de Altex, los requerimientos efectuados por los servicios de reclamaciones de la CNMV.
  - i) Poner a disposición de los clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV.

## **Artículo 6º. Incompatibilidades, prohibiciones y cese de los titulares.**

1. El ejercicio de las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente es incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de entidades financieras ajenas a Altex.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:
  - a) Expiración del plazo de su nombramiento o renovación, en su caso.
  - b) Incapacidad sobrevenida o concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas.
  - c) Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
  - d) Renuncia presentada ante el Consejo de Administración de Altex.

- e) Acuerdo motivado del Consejo de Administración de Altex, basado en causas objetivas y graves tales como que haya llegado a su conocimiento que, de forma inequívoca y probada, el titular del Servicio ha perdido su honorabilidad comercial y profesional.

## **Artículo 7º. Deberes de Altex y de sus empleados.**

1. Los empleados de Altex adoptan las medidas oportunas para:
  - a) Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarle a la mayor brevedad posible cuanta información solicite relativa a las materias que entran dentro de sus funciones, lo que incluye informar a dicho servicio de las quejas que lleguen a su conocimiento en virtud de su relación con los clientes.
  - b) Garantizar la autonomía e independencia del Servicio de Atención al Cliente.
2. El Servicio de Atención al Cliente puede dirigirse directamente a los distintos departamentos de Altex para obtener los documentos, informes y datos que precise para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
3. Altex tiene en todo momento a disposición de sus clientes:
  - a) Información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, así como los datos necesarios para ponerse en contacto con el mismo.
  - b) Un ejemplar del presente Reglamento.
  - c) Referencia al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica. Asimismo, se hace constar la necesidad de agotar la vía del servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV.
  - d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

<p style="text-align: center;"><b>CAPITULO II</b> <b>Procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones</b></p>
--

**Artículo 8º. Unicidad del procedimiento.**

El procedimiento establecido en este capítulo es aplicable a todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, con independencia de a qué órgano o departamento compete su información, tramitación o resolución.

**Artículo 9º. Forma de las notificaciones y requerimientos.**

Las notificaciones y requerimientos que el Servicio de Atención al Cliente deba realizar al reclamante se practican en la forma designada expresamente por el cliente y, en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

**Artículo 10º. Presentación de las quejas y reclamaciones: forma, lugar y plazo.**

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, por lo que serán válidas las quejas y reclamaciones presentadas mediante simple correo electrónico sin necesidad de validarlo con un sistema de firma digital.
2. El procedimiento se iniciará mediante la cumplimentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público y C.I.F. para las jurídicas.
  - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
  - c) Departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e) Lugar, fecha y, en su caso, firma del reclamante.

El reclamante podrá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación y, en su caso, el documento que acredite la representación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente en su dirección postal o electrónica. No obstante:
  - a) Si la queja o reclamación se hubiese presentado ante cualquier departamento de Altex, sin estar dirigida al Servicio de Atención al Cliente, y no fuere posible resolverla por la unidad de negocio o departamento competente, éstos la trasladarán automáticamente al Servicio de Atención al Cliente para su estudio, tramitación y, en su caso, resolución; el Servicio acusará recibo por escrito al reclamante dejando constancia de la fecha de presentación.
  - b) Si se hubiese presentado directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, éste acusará recibo por escrito al reclamante dejando constancia de la fecha de presentación.
4. Una vez recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.
5. Las reclamaciones habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido dos años desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos que motiven su reclamación. De no poder determinarse dicha fecha, se entenderá que el cliente tuvo conocimiento de los hechos desde el décimo día hábil siguiente a la fecha en que Altex le hubiese remitido a su domicilio información y/o documentación sobre dichos hechos.

## **Artículo 11º Admisión a trámite.**

1. Si el Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, requerirá al reclamante para aclarar los hechos o completar la documentación remitida en el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a aquél en que se le hubiese requerido, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación antes descrita no se incluirá en el cómputo del plazo máximo que más adelante se especifica para resolver la queja o reclamación.
2. Además de por la causa establecida en el punto 1 anterior, el Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:
  - a) Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación algún recurso o acción cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio, o



el asunto o materia objeto de la misma haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

- b) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 1º de este Reglamento.
  - c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
  - d) Cuando se trate de reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 2º de este Reglamento.
  - e) Cuando las reclamaciones se presenten fuera del plazo de dos años previsto en el artículo anterior.
  - f) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 12º. Tramitación.**

1. El Servicio de Atención al Cliente, conforme a lo previsto en el presente Reglamento, recaba en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Altex, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión o para elevar la misma a instancia superior. Los departamentos y servicios cumplimentan dichas peticiones en el plazo más breve posible y, en todo caso, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud. Cuando la contestación se precise como antecedente para resolver una queja o reclamación de los clientes, la falta de respuesta no paraliza el procedimiento, pudiendo el Servicio considerar acreditada la versión que de los hechos haya proporcionado el cliente.
2. Una vez abierto el expediente, el Servicio de Atención al Cliente notifica a la mayor brevedad posible dicha apertura y la naturaleza del expediente al departamento afectado, que puede realizar las alegaciones que considere oportunas ante el Servicio de Atención al Cliente en el plazo más breve posible, que en ningún caso excederá de cinco días hábiles a partir del siguiente al de la apertura del expediente.
3. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma

materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante y a Altex.

## **Artículo 13º. Resolución y forma de comunicación de la misma.**

1. La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente podrá ser de allanamiento a las pretensiones del reclamante o denegatoria de las mismas de forma total o parcial y se comunicará al cliente a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro del plazo de los diez días siguientes a aquél en que se dictó la resolución.
2. La resolución dictada será comunicada al reclamante por escrito en soporte papel o, si así lo solicitara este, por medios informáticos siempre que estos reúnan las condiciones descritas en el Artículo 10º, punto 1. de este mismo Reglamento. Si, además, el reclamante lo solicitara de forma expresa, la comunicación de la resolución dictada por medios informáticos cumplirá los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

## **Artículo 14º. Contenido de la resolución y ejecución.**

1. La resolución que se dicte en cada caso está siempre motivada y contiene conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose, en su caso, en las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como en las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la resolución dictada se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores de características similares, se aportan las razones que justifiquen este proceder.
2. En toda resolución que se dicte se hace referencia a la facultad del reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV.
3. Si la resolución fuera estimatoria total o parcialmente de las pretensiones del reclamante, el órgano que la dictó realiza cuantas acciones sean oportunas para que de forma efectiva sean atendidas dichas pretensiones dentro del plazo de un mes a contar desde la fecha de la resolución.

## **Artículo 15º. Plazo máximo de resolución y cierre del expediente.**

1. Salvo por motivos de fuerza mayor y sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 11º, punto 1. de este Reglamento, el expediente queda resuelto de forma definitiva dentro del plazo de dos meses contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10º, punto 3. del presente Reglamento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV.

2. Todo expediente queda cerrado, siempre que sea posible, con una notificación del reclamante en la que declare o bien que ha desistido totalmente de sus pretensiones, lo que podrá hacer en cualquier momento, o bien que ha quedado satisfecho con las explicaciones ofrecidas por Altex o, en su caso, con las medidas tomadas por Altex en ejecución de la resolución dictada.
3. En el caso de que no fuera recibida la notificación del cliente mencionada en el punto anterior en el plazo de un mes a contar desde la fecha en que le fue comunicada la resolución definitiva, se procede sin más trámite al archivo del expediente.
4. El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de cerrar y archivar todos los expedientes. Los expedientes se conservan durante el plazo de cinco años desde la fecha en que se procedió a su cierre.
5. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **Artículo 16º. Relación con Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV.**

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente es el encargado de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV pueda efectuar a Altex en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su reglamento.
2. Altex ha adoptado los acuerdos oportunos y lleva a cabo las acciones pertinentes para facilitar que la transmisión de datos y documentos al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente adscrito a la CNMV sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y su normativa de desarrollo.

## **Artículo 17º. Modificaciones de este Reglamento.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la sociedad, previa verificación de tales modificaciones por parte de la CNMV.