Altair Finance
Asset Management

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ALTAIR FINANCE ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A.

Aprobado el 30/06/2023

Altair Finance
Asset Management

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES 3
Artículo 1. Objeto 3
Artículo 2. Ámbito de aplicación 3
Artículo 3. Difusión 3
Artículo 4. Modificación 4
CAPÍTULO II DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 4
Artículo 5. Ámbito de actuación 4
Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente 4
Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente 5
Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad 5
Artículo 9. Conflictos de interés 5
Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo 6
Artículo 11. Organización interna 6
CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES 7
Artículo 12. Plazo de presentación 7
Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones 7
Artículo 14. Admisión a trámite 8
Artículo 15. Tramitación 9
Artículo 16. Allanamiento y desistimiento 10
Artículo 17. Finalización y notificación 10
Artículo 18. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV 11
CAPÍTULO IV INFORME ANUAL 11
Artículo 19. Informe anual 11
CAPÍTULO V DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN 12
Artículo 20. Deberes de colaboración 12
Artículo 21. Deberes de información a la clientela 12
DISPOSICION FINAL 12

INTRODUCCIÓN

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios o clientes de servicios financieros, establece la obligación para las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (la "**Orden**"), se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Con esta finalidad, el Consejo de Administración de ALTAIR FINANCE ASSET MANAGEMENT, SGIIC, S.A. (en adelante, la "**Entidad**"), en su sesión celebrada el 15 de febrero de 2018, ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "**Reglamento**"), que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad (en adelante, el "**Servicio de Atención al Cliente**").

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la Entidad le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Quedará sujeta a las normas contenidas en el presente Reglamento la Entidad.

Artículo 3. Difusión

El Consejo de Administración de la Entidad adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en el presente Reglamento entre sus distintos departamentos.

Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en las oficinas abiertas al público y

en la página web de la Entidad para su mejor difusión entre sus clientes y público en general.

Artículo 4. Modificación

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento, una vez verificado con la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "**CNMV**"), que los cambios propuestos se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

CAPÍTULO II
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5. Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante la Entidad, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario o cliente de los servicios financieros prestados por la Entidad, 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, en particular, del principio de equidad.

Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Cliente hacer llegar a la dirección de la Entidad, recomendaciones o sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional que cuente con los conocimientos y la experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. Sólo podrá ser sustituido por otra persona con similar honorabilidad comercial y profesional, y conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes 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 las buenas prácticas comerciales y financieras.

Por su parte, se presume que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de la Entidad.

Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de la Entidad.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Tampoco podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área, las personas que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.

Artículo 9. Conflictos de interés

En el caso de que el Titular del Servicio de Atención al Cliente, tenga un interés personal en alguna queja o reclamación pondrá en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente al Consejo de Administración de la Entidad y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal afectado por la queja

o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente tiene, en principio, una duración indefinida.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave de sus obligaciones.
- Renuncia.
- Muerte o incapacidad sobrevenida.
- Cesación de su relación laboral con la Entidad.
- Jubilación o prejubilación.
- Desempeño de un nuevo cargo dentro de la Entidad, salvo autorización expresa del Consejo de Administración.
- Revocación por acuerdo del Consejo de Administración.
- Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.

En caso de que el cargo quedase vacante, el Consejo de Administración de la Entidad nombrará, en un plazo que no exceda de dos (2) meses, a otra persona para cubrir las funciones desempeñadas por el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 11. Organización interna

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los departamentos operativos y/o comerciales de la Entidad, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, su personal deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 12. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Toda queja o reclamación presentada fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*.

Titular del departamento

Titular del departamento

Nombre	Teléfono	Fax	Correo electrónico	Página Web
ANTONIO BLAZQUEZ COSMES	915312476		atencionalcliente@altairfinance.es	WWW.ALTAIRFINANCE.ES

Dirección

Dirección	Localidad	Provincia	Código postal
Calle Serrano, 30 2º Dcha	MADRID	MADRID	28001

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a su registro público y número de identificación fiscal para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre

las que se solicita un pronunciamiento.

- Oficina u oficinas o departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

Artículo 14. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad, que procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda.

En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución. Lo anterior, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración en distintos órganos de la Entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá al firmante para completar la información o documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, 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 subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 17 de este Reglamento.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias. 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 deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.
- 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 5 del presente Reglamento (por ejemplo, reclamaciones referentes a relaciones de carácter laboral de la Entidad con sus empleados).
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales 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 15. Tramitación

Una vez abierto el expediente de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al departamento implicado que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación

de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Los departamentos de la Entidad tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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.

Se entenderá por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que requerido, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 del presente Reglamento, el reclamante no aportara en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.

Artículo 17. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente en alguna de las maneras señaladas en al artículo 13 del presente Reglamento.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, o una vez transcurrido el plazo de dos meses desde que el reclamante presentó la queja o reclamación sin haber obtenido la oportuna respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Artículo 18. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuar a la Entidad en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

CAPÍTULO IV
INFORME ANUAL

Artículo 19. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

c) Criterios generales contenidos en las decisiones.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

CAPÍTULO V
DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 20. Deberes de colaboración

La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 21. Deberes de información a la clientela

La Entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación.

c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquél.

d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor para la Entidad al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad.