

ALTUM FAITHFUL INVESTING EAF, S.L.

Nº de Registro: 219

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE

ALTUM FAITHFUL INVESTING EAF, S.L.

PREÁMBULO

El presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el "Reglamento") tiene por objeto establecer las normas de actuación del Departamento de Atención al Cliente de ALTUM FAITHFUL INVESTING EAF, S.L. (en adelante, la "EAF" o la "Sociedad"), para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan plantear en relación a sus derechos e intereses legalmente reconocidos, ya se deriven de los derechos adquiridos, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, y/o del principio de equidad, de acuerdo con las disposiciones establecida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, desarrolladas por 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 (en adelante, la "Orden"). En desarrollo de dicho precepto normativo, la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente, establece la obligación de que cada Empresa de servicios de inversión adopte un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio y, en su caso, la figura del defensor del cliente. Se pretende con ello mejorar las condiciones de protección de los usuarios de servicios financieros, facilitando a éstos todos los cauces posibles para hacer llegar a las EAFs cualesquiera quejas o reclamaciones que puedan tener, así como proporcionando un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas.

En cumplimiento de lo previsto tanto en la Ley 44/2002 como en la Orden ECO/734/2004, es intención de la EAF dictar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que garantice una adecuada protección a los usuarios de servicios financieros que contraten con esta sociedad.

Asimismo, se han tenido en cuenta la Ley 7/2020, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por el que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores y las Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores y bancarios publicadas por la

Autoridad Europea de Valores y Mercados (en adelante, "ESMA", por sus siglas en inglés) el 25 de agosto de 2014.

A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entenderá por queja cualquier pretensión que se refiera al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes que sean debidas a tardanzas, faltas de atención personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en su funcionamiento; se entenderá por reclamación toda aquella pretensión dirigida a obtener la restitución de un interés legítimo o derecho de un cliente, derivada de acciones u omisiones que impliquen incumplimiento de los contratos suscritos con la Sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se excluyen de la competencia del Departamento de Atención al Cliente, los siguientes supuestos:

- Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad, contra sus accionistas o accionistas potenciales.
- Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por la Sociedad, dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.
- Las cuestiones relativas a acuerdos de la Sociedad, sobre si tiene o no que efectuar un contrato o una operación concreta con personas determinadas, así como a sus términos y condiciones.
- Las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de la Sociedad, y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo que éstos sean a su vez clientes a los que la Sociedad preste servicios financieros.
- El presente Reglamento está a disposición de los clientes en las oficinas de la Sociedad y en su página web.

Asimismo, el presente Reglamento, y las modificaciones de las que el mismo sea objeto, serán accesibles para todos los empleados, clientes y clientes potenciales de la Sociedad, para su conocimiento.

Al no haber designado la Sociedad, un Defensor el Cliente, cualquier cliente que hubiere presentado una reclamación y recibiese una respuesta con la que no estuviera de acuerdo o no hubiera recibido respuesta en el plazo señalado en el Artículo 15 puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "CNMV").

Se pretende, por tanto, mediante el presente Reglamento, regular de una forma sistemática y completa el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente, asegurando el fácil acceso por parte de los clientes al sistema de reclamación, así como una ágil tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones interpuestas por aquéllos.

1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y procedimiento del Departamento de Atención al Cliente de ALTUM FAITHFUL INVESTING EAF, S.L.

2. Ámbito de aplicación

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a 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 servicios financieros prestados por la EAF 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

3. Designación del titular

El Titular del Servicio será designado por el Órgano de Administración de la EAF.

4. Nombramiento, duración del mandato, renovación y cese

El Órgano de Administración de la EAF nombrará al titular del departamento de atención al cliente, que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Tanto el nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente como el cambio se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores

El nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente será designado con mandato indefinido y cesará por:

- (i) Por cesación de la relación contractual entre el titular del Departamento de Atención al Cliente y la EAF.
- (ii) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación.

- (iii) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- (iv) Por renuncia.
- (v) Por acuerdo razonado de la EAF.
- (vi) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- (vii) Por acuerdo o decisión del Órgano de Administración siempre y cuando se haya producido un incumplimiento grave en el desempeño de sus funciones.

El titular del departamento de Atención al cliente podrá inhibirse y delegar en otra persona de la EAF cuando concurren circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

6. Funciones

El Departamento de Atención al Cliente será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sociedad, derivados de sus relaciones contractuales mutuas, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes presenten, de conformidad con lo previsto en este Reglamento, y procurar que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, dicho Departamento de Atención al Cliente desempeñara las siguientes funciones:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los Clientes, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III de esta Reglamento. A tales efectos, podrá requerir al resto de los departamentos de la Sociedad, la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las reclamaciones planteadas. Los responsables de los distintos departamentos vendrán obligados a transmitir al Departamento de Atención al Cliente, cuantas reclamaciones reciban directamente de los Clientes, así como cuanta información éste les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección del Cliente y las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sociedad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- El Departamento de Atención al Cliente registrará la quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.

- El Departamento de Atención al Cliente efectuará 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 posible riesgos jurídicos y operacionales.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden, de conformidad con lo establecido en el Artículo 14.
- Atender, en nombre de la Sociedad, los requerimientos efectuados por el Departamento de Atención al Cliente de la CNMV.
- Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 del presente Reglamento.

El Departamento de Atención al Cliente pondrá a disposición de los Clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013 de la CNMV.

7. Deber de colaboración

La EAF velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos los departamentos y servicios de la EAF faciliten al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por el resto de servicios o departamentos de la EAF responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

8. Iniciación del procedimiento: presentación de quejas o reclamaciones

8.1. Presentación de quejas y reclamaciones

Todo Cliente tendrá derecho a presentar quejas y reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas y reclamaciones deberán efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro, o en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Sociedad exigir al Cliente pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones habrán de estar fundamentadas en contratos, operaciones o servicios de carácter financiero prestados por la Sociedad, respecto de los cuales se hubiera dado un tratamiento que el Cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a sus intereses o derechos legalmente reconocidos; ya deriven de los mencionados contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

8.2. Forma y contenido de la presentación de las quejas y reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El escrito contendrá los siguientes datos:

- (i) Identificación del interesado (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio de la EAF del que se deriva dicha queja o reclamación y aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
- (iii) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- (iv) Declaración de que el interesado 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.
- (v) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto al escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en castellano.

Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios, mediante presentación de estas en el Departamento de Atención al Cliente:

- (a) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente que a tal fin se facilita en las oficinas de la EAF abiertas al público (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación).
- (b) En la oficina de la EAF que lo hará llegar al Departamento de Atención al Cliente
- (c) Mediante correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección de la EAF

9. Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

Los clientes dispondrán de un plazo de dos años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la EAF.

Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el artículo 16 del presente reglamento.

Las señas a las que dirigir las reclamaciones vienen recogidas en el Anexo I.

10. Plazo para la resolución de quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones recibidas por el Departamento de Atención al Cliente deberán ser resueltas por el mismo en el plazo máximo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, contado a partir del momento de la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el Departamento de Atención al Cliente.

11. Admisión a trámite

En caso de recibir la queja o reclamación en las oficinas de la EAF, si no es resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente, en un plazo máximo de cinco días.

El plazo previsto en el artículo 10 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto, en su caso, a las

correspondientes pruebas documentales por el Departamento de Atención al Cliente. A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez 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 interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 10 anterior.

12. Inadmisión

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

- (a) 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.
- (b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.
- (c) 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 2 anterior.
- (d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 9 anterior.
- (f) 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 Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

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 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.

Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite se notificará esta circunstancia al interesado con indicación del plazo máximo para la resolución del expediente y de la fecha de inicio del cómputo de este último.

13. Tramitación

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la EAF, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

La EAF tendrá un plazo de 15 días para facilitar al Departamento de Atención al Cliente toda la información que le ha sido requerida y presentar todas las alegaciones que estime oportunas.

14. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAF rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, que también habrá de ser por escrito.

En ambos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

15. Finalización del procedimiento y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente, la decisión deberá contener referencia expresa a la facultad que asiste al interesado para, en caso de

disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de Reclamaciones de la CNMV, en la forma y plazo que el mismo tenga establecido.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo 16 siguiente.

En ningún caso la decisión del Departamento de Atención al Cliente vinculará a la EAF en un eventual proceso judicial, arbitral o administrativo, ni prejuzgará la decisión que pudiere dictarse en tal eventual procedimiento.

16. Comunicaciones

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse 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 en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 8 anterior. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente cursará aquellas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

17. Información a los clientes

La EAF pondrá a disposición de sus clientes, en cualesquiera de sus oficinas abiertas al público la información siguiente:

- (a) La existencia del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (b) La obligación, por parte de la EAF, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes en el caso de que el reclamante sea consumidor, y de dos meses si no lo fuese desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.

- (c) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional de Valores, del Banco de España, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que funcionarán bajo el principio de ventanilla única, y atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichas entidades.
- (d) El presente Reglamento de funcionamiento.
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

18. Servicios de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, del Banco de España, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Cualquier reclamación podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El servicio de reclamaciones informará a los servicios de supervisión cuando aprecien indicios de incumplimientos graves o reiterados de las normas de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de una misma entidad.

19. Informe anual

Anualmente, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración de la EAF un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá 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, 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 interesado.
- (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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la EAF.

20. Aprobación y verificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, que será de aplicación a la EAF, ha sido aprobado por el órgano de administración de ALTUM FAITHFUL INVESTING EAF, S.L., el 5 de julio de 2019, y modificado posteriormente el 14 de abril de 2021.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha verificado que el presente Reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

21. Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación que establece el artículo 20 anterior.

ANEXO I

1- Dirección del Departamento de Atención al Cliente

Edificio Nuestra Señora del Pilar, Módulo C, Planta 2, Calle Norias, 92, 28221, Majadahonda, Madrid

Correo electrónico: b.barragan@altum-fi.com

2- Titular del Departamento de Atención al Cliente

Borja Barragán Frade

3- Dirección de la EAF

ALTUM FAITHFUL INVESTING EAF, S.L.

Edificio Nuestra Señora del Pilar, Módulo C, Planta 2, Calle Norias, 92, 28221, Majadahonda, Madrid

Correo electrónico: b.barragan@altum-fi.com

