

**ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to be the initials 'M' followed by a flourish.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

La aprobación del presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) tiene como objetivo dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el Capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero* y en la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras*, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la referida Orden.

La aprobación del Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de Albatros Activos XXI, E.A.F.I., S.L., que establece los medios y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

### **1. OBJETO**

El presente Reglamento tiene por objeto regular de forma sistemática la regulación de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de Albatros Activos XXI, E.A.F.I., S.L. (en adelante, el “**Departamento de Atención al Cliente**”), en virtud de su condición de empresa de asesoramiento financiero en su modalidad de persona jurídica (en adelante, “**Albatros Activos**” o la “**EAFI**”).

### **2. DEFINICIONES**

Salvo que expresamente se indique lo contrario o del contexto resulte otra interpretación, los siguientes términos tendrán en el presente Reglamento el significado que se establece a continuación:

- a) Cientes: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la EAFI.
- b) Quejas o reclamaciones: Las presentadas por los usuarios que 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 o del principio de equidad.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la EAFI.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también referidas a las quejas.

### **3. 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 EAFI, 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.

### **4. NOMBRAMIENTO, RENOVACIÓN Y CESE**

La EAFI ha nombrado a Dña. Sara Molina García como titular del Servicio de Atención al Cliente, quien tiene honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Las sucesivas designaciones del Titular del Servicio de Atención al Cliente estarán a cargo del órgano de administración de la EAFI, y serán comunicadas al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, la "CNMV").

### **5. 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 EAFI.
- Jubilación o prejubilación.
- Desempeño de un nuevo cargo dentro de la EAFI, salvo autorización expresa del órgano de administración.
- Revocación por acuerdo del órgano de administración.
- Expiración del plazo para para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

En caso de que el cargo quedase vacante, el órgano de administración de la EAFI 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.

### **6. FUNCIONES**

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- (i) Recibir las quejas o reclamaciones presentadas, en los términos del artículo 3 anterior, por los clientes de la EAFI.
- (ii) Tramitar dichas quejas o reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente Reglamento y resolver las mismas dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.
- (iii) Presentar ante la EAFI informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la EAFI y sus clientes.

### **7. DEBER DE COLABORACIÓN**

La EAFI velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se facilita 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 la EAFI responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### **8. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN DE QUEJAS O 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).

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

- (ii) Motivo de la queja o reclamación, aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.
- (iii) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- (iv) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo 17 siguiente.
- (v) 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.
- (vi) 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.

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:

- (i) Mediante presentación de las mismas en el Departamento de Atención al Cliente. (Ver **Anexo I**)
- (ii) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente que a tal fin se facilita por la EAFI (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que acompañen a la queja o reclamación). (Ver **Anexo I**)
- (iii) Mediante correo ordinario dirigido al Departamento de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección facilitada a tal fin. (Ver **Anexo I**)

### **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 tuviere conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

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 epígrafe "Comunicaciones" siguiente.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

### **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 dos (2) meses, 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**

Recibida la queja o reclamación por la EAFI, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente por la misma, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente.

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 (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 interesado para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos (2) meses previsto en el artículo 10 anterior.

### **12. INADMISIÓN**

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

- (i) 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.
- (ii) 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.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

- (iii) 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 3 anterior.
- (iv) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- (v) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 10 anterior.
- (vi) 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 (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.

### **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 EAFI, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

### **14. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

Si a la vista de la queja o reclamación, la EAFI rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al Departamento de Atención del 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.

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.

### **15. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

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 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 (10) días naturales a contar desde su fecha por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo siguiente.

### **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 idoneidad 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 EAFI pondrá a disposición de sus clientes la información siguiente:

- (i) La existencia del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (ii) La obligación, por parte de la EAFI, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.

## **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

- (iii) Indicación de la dirección postal y electrónica de los servicios de Reclamaciones de la CNMV, 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.
- (iv) El presente Reglamento.
- (v) Referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

### **18. SERVICIO 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 (3) servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, que se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente, en este caso a la CNMV.

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**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración de la EAFI un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- (i) 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.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- (iv) 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 EAFI.

**ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

**20. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el órgano de administración de la EAFI.

**21. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación del órgano de administración de la EAFI.

\* \* \*

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes, located on the right side of the page.

# **ALBATROS ACTIVOS XXI, E.A.F.I., S.L.**

## **ANEXO I**

### **1 – Dirección del Departamento de Atención al Cliente**

Calle Serrano 43, 6ª planta, puerta 19

28001 – Madrid

Correo electrónico:<sup>1</sup>

### **2 – Titular del Departamento de Atención al Cliente**

Dña. Sara Molina García

Correo electrónico:<sup>2</sup>

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' followed by a long horizontal stroke and a vertical stroke extending downwards.

---

<sup>1</sup> Los socios han iniciado los trámites para solicitar un dominio de internet asociado a la EAFI, si bien este trámite será formalizado una vez sea concedida la autorización.

<sup>2</sup> Los socios han iniciado los trámites para solicitar un dominio de internet asociado a la EAFI, si bien este trámite será formalizado una vez sea concedida la autorización.