

**REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DEL GRUPO ALTEGUI**

**Aprobado por el Consejo de Administración de ALTEGUI GESTIÓN, A.V., S.A.
en su reunión del día 25 de enero de 2.006 y de DUX INVERSORES SGIIC SA en
su reunión del día 25 de enero de 2006**

DISPOSICIÓN PRELIMINAR

Artículo 1º.- Objeto del presente Reglamento.

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de **ALTEGUI GESTIÓN, A.V., S.A.** y de **DUX INVERSORES S.G.I.I.C., S.A.**, (en adelante, las Entidades), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en 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, publicada en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2.004.

CAPÍTULO PRIMERO TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 2º.- Designación.

El Titular del Servicio será designado por los Consejos de Administración de las Entidades, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Inversor (adscrito a la Comisión Nacional del Mercado de Valores) y a la CNMV (Dirección General de Entidades, Dirección de Autorización y Registros).

Artículo 3º.- Duración del cargo.

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno las Entidades.

Artículo 4º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

Artículo 5º.- Cese.

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

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3 anterior.
- b. Desarrollo de funciones en la Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c. Incapacidad sobrevenida.
- d. Condena por delito en sentencia firme.

- e. Renuncia.
- f. Acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante al cargo, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

CAPÍTULO SEGUNDO FUNCIONES DEL SERVICIO.

Artículo 6º.- Funciones del Servicio.

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de las Entidades derivados de sus relaciones con las mismas, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con las Entidades. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las propias Entidades le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando las mismas Entidades lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y las Entidades al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante las Entidades informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre las Entidades y sus clientes.

Artículo 7º.- Materias excluidas.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre las Entidades y sus empleados.
- b. Las relaciones entre las Entidades y sus accionistas.
- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las Entidades relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- d. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades contra sus clientes.

CAPÍTULO TERCERO OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.

Artículo 8º.- Autonomía y medios.

Las Entidades adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de las Entidades, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Las Entidades se asegurarán de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9º.- Obligaciones de las Entidades.

En particular, corresponde a las Entidades:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público así como en su página web, la siguiente información:
 - b1) existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
 - b2) obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación;
 - b3) el contenido del presente Reglamento; y
 - b4) referencia al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado f) del artículo 5º del presente Reglamento.

CAPÍTULO CUARTO REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 10º.- Objeto de las quejas y reclamaciones.

Los clientes de las Entidades podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por las Entidades hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 7º del presente Reglamento. 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, en particular, del principio de equidad.

Artículo 11º.- Forma.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación 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 represente, debidamente acreditada; número del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan 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 está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el 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, en cualquier oficina de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que figurará en la página web de la Entidad y que se facilitará a la CNMV.

Se enviará un acuse de recibo al reclamante señalando la fecha de recepción de la reclamación que da lugar al inicio del plazo de 2 meses para dictar la resolución.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 12º.- Plazo.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a las Entidades de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 13°.- Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por las Entidades, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 16° del presente Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las Entidades.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete 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 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° del presente Reglamento.

3. 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.
- b) 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.
- c) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. 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 conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo 14°.- Tramitación.

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 15°.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 16°.- Plazo para dictar la resolución.

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV.

Artículo 17°.- Contenido y notificación de la resolución.

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Inversor adscrito a la CNMV.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

CAPÍTULO QUINTO EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 18º.- Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 19º.- Efectos de la resolución para la Entidad.

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

Aceptada la resolución, las Entidades la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a las Entidades la aceptación del reclamante.

CAPÍTULO SEXTO INFORME ANUAL.

Artículo 20º.- Del Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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 reclamante;
- c) criterios generales contenidos en las decisiones; y

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

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre las Entidades y sus clientes. Asimismo, las Entidades podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- Expedientes en tramitación.

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo de los Consejos de Administración de las Entidades.

FORMULARIO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES – QUEJAS ANTE LA CNMV

1.- DATOS DEL RECLAMANTE

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
---	--

DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del reclamante)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

1 bis.- DATOS DE OTROS CO-TITULARES (si procede)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	

2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (si procede) (debe acreditarse representación)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)				DNI/NIF (o CIF)	
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

En caso de ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Nº de inscripción registral en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios	
---	--

DOMICILIO A EFECTOS DE NOTIFICACIONES (si es distinto del representante)

APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE (o DENOMINACIÓN SOCIAL)					
Calle		nº	piso	Localidad	Provincia	Código Postal	PAIS
Teléfono de contacto		Correo electrónico					

3.- DATOS DE ENTIDAD RECLAMADA

DENOMINACION							
OFICINA O SUCURSAL Nº :							
Calle		nº	Localidad		Provincia	Código Postal	PAIS

4.- MOTIVO DE RECLAMACIÓN

A.- LA RECLAMACIÓN ES SOBRE: (seleccione una opción entre las siguientes)

A.1.- PRODUCTOS DE INVERSIÓN * (indique si conoce los siguientes datos)

* Acciones, obligaciones, bonos estructurados, convertibles, participaciones preferentes, permutas, warrants, etc

Nombre del producto	ISIN	Descripción

CAUSAS

Comercialización	Órdenes de compra-venta	Asesoramiento	Comisiones	Otras

A.2.- FONDOS DE INVERSIÓN (o inversión colectiva) (indique si conoce los siguientes datos)

Nombre del fondo o IIC	ISIN	Descripción

CAUSAS

Comercialización	Suscripciones- reembolsos	Asesoramiento	Comisiones	Otras

A.3.- SOBRE CONTRATOS DE GESTION DE CARTERAS

A.4.- INCIDENCIAS EN COMPRA-VENTA DE VALORES

A.5.- SOBRE OPERATIVA TELEMÁTICA

A.6.- SOBRE TESTAMENTARIAS

A.7.- OTRAS

B. Concrete MOTIVO: (debe aportar documentación justificante de los hechos señalados)

--

B.4.1.- AÑO en que se produjeron los hechos reclamados:

B.4.2.- FECHA de presentación de la reclamación
ante el Servicio Atención al Cliente de la entidad ^{(1) (2)}

⁽¹⁾ o Defensor del Cliente, en su caso

⁽²⁾ Debe aportar carta enviada al Servicio Atención al Cliente y su respuesta. Si no hay respuesta, debe haber pasado un mes desde la presentación de la reclamación ante el Servicio Atención al Cliente.

Indique si:

C.1.- El motivo de la reclamación NO se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales

C.2.- NO he presentado reclamación por la misma cuestión ante la CNMV

5.- DESEO PRESENTAR ANTE LA CNMV UNA:

Seleccione una opción:

RECLAMACION ⁽¹⁾
QUEJA ⁽²⁾

⁽¹⁾ Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre)

⁽²⁾ Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja. (Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre).

En, adede 20...

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE

Documentación aportada (señale la casilla correspondiente):

Acreditación de representación

Escrito presentado ante el Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Respuesta del Servicio Atención al Cliente (o DC) de la entidad

Copia de los contratos de la operación reclamada

Otros documentos justificativos de la reclamación:

.....	
.....	
.....	
.....	

REMITIR A: DEPARTAMENTO DE INVERSORES / CNMV / Calle Edison, 4, 28006 Madrid.

Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

Le comunicamos que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios de los mismos la entidad o entidades supervisadas por la CNMV implicadas en la operación, limitándose tal cesión a la finalidad que la justifica. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse a la CNMV, Departamento de Inversores, c/ Edison 4, 28006 Madrid.

Igualmente, le informamos de que, conforme a la normativa vigente, el Servicio de Reclamaciones conservará la información relativa a los expedientes tramitados durante el periodo de 6 años.