

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
ALTERAREA A.V., S.L.**

36034212C Firmado
CARLOS digitalmente por
VAZQUEZ (R: 36034212C CARLOS
B36965515) VAZQUEZ (R:
B36965515) Fecha: 2026.06.11
10:07:09 +02'00'

Madrid, junio de 2026

ÍNDICE

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1
1. OBJETO	1
2. NORMATIVA APLICABLE	1
3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2
4. DIFUSIÓN	2
CAPÍTULO II: TITULAR DEL SAC.....	3
5. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC	3
6. DURACIÓN DEL MANDATO	3
7. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN EL CARGO ...	3
8. CONFLICTOS DE INTERÉS	4
9. OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS	5
CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
10. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	6
11. FORMA DE PRESENTACIÓN	6
12. INICIO DEL PROCEDIMIENTO	6
13. ADMISIÓN A TRÁMITE	7
14. RECHAZO	8
15. TRAMITACIÓN	8
16. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO	9
17. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN	9
18. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN	10
CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL	11
19. INFORME ANUAL	11

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OBJETO

El presente reglamento para la defensa del cliente (el “**Reglamento**”) tiene por objeto establecer las normas de actuación del servicio de atención al cliente de ALTERAREA A.V., S.L. (la “**Entidad**”), para atender y resolver las Quejas o Reclamaciones que sus Clientes puedan plantear en relación con sus derechos e intereses legalmente reconocidos. A este respecto tendrán la consideración de:

- a) Queja o Reclamación: cualquier manifestación relativa a la defectuosa provisión del producto o prestación del servicio objeto del contrato suscrito o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independiente de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras denominaciones análogas. Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.
- b) Cliente: las personas consumidoras o usuarias que hayan comprado un bien, a la que se le haya dirigido una oferta comercial personalizada o hayan celebrado un contrato con la Entidad, independientemente de su carácter oneroso o gratuito y de que hagan uso efectivo del servicio y hasta que se extingan definitivamente todos los efectos de dicho contrato. Asimismo, también serán considerados Clientes las personas consumidoras y usuarias que:
 - (i) Hayan sido dadas de alta en la prestación de servicios sin su consentimiento;
 - (ii) Siguen recibiendo facturas de un servicio para el que han solicitado la baja o que no han contratado, o a las que se exija, de forma directa o indirecta, un pago por dichos servicios; o
 - (iii) Hayan adquirido un producto y el mismo siga cubierto por el plazo legal o comercial de garantía.

Este Reglamento, así como sus posibles modificaciones, una vez aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, será sometido a su verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (“**CNMV**”), y una vez se obtenga su verificación favorable, será el momento a partir del cual entrará en vigor.

2. NORMATIVA APLICABLE

En todo lo no previsto en el presente Reglamento, la Entidad estará sujeta a las disposiciones previstas en (i) la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y (ii) 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, tal y como ambas han quedado modificadas por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Todos los Clientes tendrán derecho a que sus Quejas o Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que fueran presentadas en el Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”) de la Entidad.

El SAC de la Entidad, que garantizará el nivel mínimo de calidad conforme a la normativa aplicable, ha sido diseñado utilizando medios y soportes que siguen los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, garantizando el acceso a personas con discapacidad o a personas de edad avanzada.

El SAC puesto a disposición del Cliente es gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio, evaluable y se prestará en horario de atención comercial. Asimismo, la Entidad se asegurará de que el SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

4. DIFUSIÓN

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, en un apartado específico de fácil identificación, la información siguiente sobre el SAC:

- a) La existencia del departamento del SAC y su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las Quejas o Reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de un mes desde su presentación.
- c) Los canales de comunicación disponibles con el SAC, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la Queja o Reclamación presentadas y su contenido.
- d) Los mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las Quejas o Reclamaciones presentadas por el interesado.
- e) Los medios elegidos para comunicar la resolución de las Quejas o Reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- f) El presente Reglamento.
- g) Las referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.
- h) El horario del SAC.

CAPÍTULO II: TITULAR DEL SAC

5. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC

El Consejo de Administración de la Entidad nombrará a un titular del SAC (el “**Titular del SAC**”), cuya designación será comunicada a la CNMV.

En todo caso, el Titular del SAC será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos, se entiende que:

- a) 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; y
- b) Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

6. DURACIÓN DEL MANDATO

La duración del mandato del Titular del SAC se establece por tiempo indefinido, salvo que el Titular del SAC comunique al Consejo de Administración su renuncia, o el Consejo de Administración de la Entidad adoptara una decisión en otro sentido.

7. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN EL CARGO

La designación como Titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con el aspecto comercial u operacional, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

No podrán ejercer el cargo de Titular del SAC aquellas personas sobre las que recaiga alguna de las siguientes situaciones:

- a) Los declarados en concurso de acreedores.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos dolosos.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.
- e) Quienes sean empleados, directivos, administradores o presten servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad.
- f) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que

pudieran tener transcendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen pública del SAC.

El Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Causar baja en la relación laboral o de servicios profesionales con la Entidad por cualquier causa.
- b) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- c) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- d) Por renuncia expresa.
- e) En cualquier momento, por decisión motivada del Consejo de Administración de la Entidad, siempre que esta se dicte exclusivamente por concurrencia de causas graves y justificadas.
- f) Por pérdida de los requisitos y condiciones necesarios para poder ser elegido Titular del SAC.
- g) Por incurrir en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad previstas en este mismo artículo.

Será competente para cesar al Titular del SAC el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese. Una vez el cargo quede vacante, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular del SAC dentro de los treinta días hábiles siguientes al que se produjo la vacante.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo Titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación.

8. CONFLICTOS DE INTERÉS

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de sus restantes servicios comerciales u operativos, de modo que se garantice que el primero tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, permitiendo a sus Clientes la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad sea facilitar información o resolver Quejas o Reclamaciones. En la adopción de dichas medidas, la Entidad tendrá en cuenta los criterios marcados por las guías supervisoras de las autoridades de supervisión correspondientes.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios de la Entidad respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El SAC no aprovechará, en ningún momento, la formulación de Quejas o Reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la Queja o Reclamación, e implicara, en todo caso, una mejora en las condiciones de prestación del servicio o del precio.

9. OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS

Si bien el SAC, al igual que su titular, estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de su organización, todos los departamentos o servicios de la Entidad deberán colaborar con el SAC, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, el SAC recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de cinco días.

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

10. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Los Clientes podrán presentar las Reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la Queja o Reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

11. FORMA DE PRESENTACIÓN

La presentación de las Quejas o 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, no pudiendo presentarse las Quejas o Reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

La presentación de Quejas o Reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el SAC sea dirigido a Clientes sitos en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

12. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

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 documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al 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 hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación.
- d) Que la persona 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.

Asimismo, la persona 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 o Reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento del SAC y, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, a través de cualquier aplicación o servicio en línea cuya finalidad consista en la prestación de servicios a los Clientes, así como en la dirección de correo electrónico que la Entidad ha habilitado para tal fin.

13. ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la Queja o Reclamación por la Entidad, ésta será remitida al SAC. Deberá informarse a la persona reclamante sobre la instancia competente para conocer su Queja o Reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de resolución comenzará a contar desde la presentación ante la Entidad de la Queja o Reclamación.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, y dejar constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La entrega del justificante se realizará por la misma vía por la que se haya presentado la Queja o Reclamación o por aquella que quien inicie la comunicación hubiera elegido de entre las legalmente posibles. La Entidad se asegurará de disponer de los datos necesarios para la entrega del justificante, solicitándolos al interesado cuando no hayan sido facilitados directamente por este.

A tal fin, se asignará una clave identificativa a cualquier Queja o Reclamación interpuesta por el Cliente, que le será comunicada al mismo. Dicha clave permitirá el seguimiento por el Cliente del estado de tramitación de su Queja o Reclamación.

Recibida la Queja o Reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La Queja o Reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad de la persona reclamante, 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 la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior interrumpirá el cómputo del plazo de resolución de la Queja o Reclamación previsto en el presente Reglamento.

14. RECHAZO

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Quejas o 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Queja o Reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones previsto en el presente Reglamento.
- f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la Reclamación o Queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la Reclamación o Queja.

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, 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. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo de resolución de la Queja o Reclamación previsto en el presente Reglamento.

15. TRAMITACIÓN

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de su Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

16. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la Queja o Reclamación, la Entidad rectificase su situación con la persona reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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 o 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.

17. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, o en el plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a partir de la fecha en que la Queja o Reclamación fuera presentada por el Cliente ante la Entidad.

En los casos en los que no sea posible resolver las Quejas o Reclamaciones en los plazos indicados, por motivos no imputables a la empresa que forma parte de la relación contractual, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

La decisión estará siempre debidamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada Queja o Reclamación, contestando a todas las cuestiones expuestas por el Cliente y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

En caso de ser contraria a las pretensiones del Cliente, se comunicará en la misma de forma expresa la posibilidad abierta al Cliente de acudir al servicio de Reclamaciones de la CNMV, así como el modo de hacerlo.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en caso de no haberlo indicado, a través del utilizado para la presentación de la Reclamación o Queja.

La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la Queja o Reclamación el Cliente.

18. EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

La decisión por parte del SAC favorable a la Reclamación vinculará a la Entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Aceptada la resolución, la Entidad 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 se notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL

19. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará al Consejo de Administración de la Entidad, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las Quejas o Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Quejas o Reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del SAC.

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