



POLÍTICA DE REMUNERACIONES

Octubre 2024

Contenido

1. Introducción y objeto de la política	1
2. Ámbito de aplicación	2
2.1. Ámbito de aplicación subjetivo	2
2.2. Ámbito de aplicación objetivo	3
3. Principios generales de la Política de remuneraciones	3
4. Componentes de la retribución	7
5. Criterios de remuneración aplicables al Personal Identificado	8
6. Criterios de remuneración aplicables a las funciones de control	9
7. Comité de Remuneraciones	10
8. Información relativa a la Política	10
9. Aprobación y revisión de la Política	10
Registro de versiones de la Política	12
ANEXO I	13
I. Criterios cuantitativos	13
II. Criterios cualitativos	14

1. Introducción y objeto de la política

En cumplimiento de lo establecido en la normativa aplicable a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y a las empresas de servicios de inversión (artículo 46 bis de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, **LIIC**), Alterna Inversiones y Valores, S.G.I.I.C., S.A. (en adelante, **ALTERNA**, la **SGIIC** o la **Gestora**) ha elaborado la presente política de remuneraciones (la **Política**) en la que se incluye información sobre los criterios más significativos y relevantes en materia de remuneración del personal, los cuales, dadas las características de ALTERNA, se consideran proporcionados y adecuados a su tamaño y organización interna, así como a la naturaleza, al alcance y a la complejidad de los servicios y actividades que realiza.

En la preparación de esta Política se han tenido asimismo en cuenta la siguiente regulación:

- Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva (**Ley de IIC**).
- Real Decreto 1082/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva (**RD de IIC**).
- Directiva 2009/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, por la que se coordinan las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas sobre determinados organismos de inversión colectiva en valores mobiliarios (**Directiva UCITS**).
- Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de noviembre de 2019 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (**Reglamento de Divulgación o SFDR**).
- Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE (**MIFID II**).
- **Directrices sobre las políticas remunerativas adecuadas con arreglo a la Directiva UCITS** (ESMA/2016/575, de 14 de octubre de 2016)
- **Directrices sobre políticas y prácticas de remuneración de MiFID** (ESMA/2013/606, de 3 de junio de 2013).

La presente Política tiene como objetivo establecer los principios y criterios a los que debe someterse la determinación de las retribuciones de todas las personas

que pueden influir, directa o indirectamente, en la prestación de servicios y en la realización de las actividades llevadas a cabo por la SGIIC, así como en la conducta de ALTERNA.

La normativa aplicable establece que el órgano de administración será el responsable de definir, aprobar y supervisar la política remunerativa de las entidades involucradas en la prestación de servicios a clientes, y que ésta debe estar orientada a incentivar una conducta empresarial responsable, un trato justo de los clientes y la evitación de conflictos de intereses en las relaciones con las instituciones de inversión colectiva (**IIC**) gestionadas, sus partícipes o accionistas y los clientes.

2. Ámbito de aplicación

2.1. Ámbito de aplicación subjetivo

La presente Política afecta a todos los empleados de ALTERNA que lleven a cabo las actividades reservadas a una SGIIC o presten servicios de inversión, sin perjuicio de la existencia de obligaciones adicionales para las categorías de personal cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en el perfil de riesgo de las IIC que gestionan (en adelante, el **Personal Identificado**).

Dentro del Personal Identificado, salvo que se demuestre que no tienen una incidencia significativa en el perfil de riesgo de la Gestora o en las IIC que gestiona, se consideran incluidas las siguientes categorías de empleados:

- Miembros ejecutivos y no ejecutivos del órgano del Consejo de Administración.
- Miembros de la Alta dirección.
- Personal responsable de las funciones de control.
- Personal responsable a cargo de la gestión de IIC, la prestación de servicios de inversión, la administración de IIC o su comercialización y los recursos humanos.
- Otros responsables de asumir riesgos, ya sea de forma individual o colectiva, y que pueden ejercer una influencia significativa en el perfil de riesgo de ALTERNA, de las IIC gestionadas, incluidos los responsables de celebrar contratos y tomar decisiones que pueden afectar de forma significativa a las posiciones de riesgo de ALTERNA, de las IIC que gestiona.

- Empleados con remuneración igual o superior a los anteriores cuyas actividades profesionales inciden de manera importante en el perfil de riesgo de las IIC.

Adicionalmente, la Política es de aplicación, también, al régimen de remuneración del personal cuyas actividades estén dedicadas a la comercialización de las IIC, incluidos los agentes.

2.2. Ámbito de aplicación objetivo

La presente Política resultará de aplicación a toda remuneración percibida por el personal de la Gestora, entendiéndose por esta:

- Todas las formas de pago o beneficios pagados por la SGIIC;
- Cualquier transferencia de participaciones o acciones de cada uno de las IIC, como contraprestación por los servicios profesionales que presta el Personal Identificado de la SGIIC.

Esta remuneración incluye tanto los componentes fijos (pagos o beneficios sin considerar criterios de resultados) como los variables (pagos y beneficios adicionales que dependan de resultados o en algunos casos de criterios contractuales). Estos dos componentes incluyen, a su vez, tanto pagos o beneficios monetarios, como no monetarios.

3. Principios generales de la Política de remuneraciones

Esta Política se rige por los siguientes principios generales de remuneración:

1. La Política busca la participación equitativa en el crecimiento y beneficios de la SGIIC a largo plazo desde todos los puntos de vista: entre personas del mismo departamento, entre diferentes departamentos y entre accionistas y el resto de personal de plantilla.
2. La Política basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales unas condiciones competitivas de compensación total en relación con las condiciones imperantes en el sector.
3. La estructura retributiva se hará por puesto de trabajo, por nivel de puesto y por responsabilidad. Cada puesto de trabajo tendrá definida su retribución en función de criterios cualitativos y cuantitativos.

4. En la remuneración total, los componentes fijos y los variables estarán debidamente equilibrados; el componente fijo constituirá una parte suficientemente elevada de la remuneración total, de modo que la política de complementos variables de la remuneración puede ser plenamente flexible, hasta tal punto que sea posible no pagar ningún componente variable de la remuneración.
5. La remuneración variable se pagará únicamente si resulta sostenible de acuerdo con la situación de ALTERNA en su conjunto, y si se justifica en función de los resultados de la SGIIC, de la unidad de negocio y del empleado de que se trate.
6. Los criterios de remuneración variable incluirán tanto criterios cuantitativos como criterios cualitativos, que reflejen el cumplimiento de las normas aplicables, un trato justo de los clientes y la calidad de los servicios prestados a los mismos. La limitación de la ratio máxima entre los criterios de remuneración fijos y variables al 100 % (200 % con la aprobación de los accionistas) se aplicará a todo el Personal Identificado de la Gestora.
7. La Política será acorde con una gestión sana y eficaz del riesgo, propiciará este tipo de gestión y no ofrecerá incentivos para asumir riesgos incompatibles con los perfiles de riesgo (incluyendo el riesgo financiero y los riesgos extrafinancieros, en particular, el riesgo de sostenibilidad), la normativa aplicable y la documentación legal de las IIC que gestionen o las carteras gestionadas bajo la actividad de gestión discrecional de cartera.
8. La Política será compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses de ALTERNA y de sus clientes y vehículos gestionados, e incluirá medidas para evitar los conflictos de intereses. Asimismo, se garantizará la coherencia de la presente política con la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad.
9. El Consejo de Administración de la Gestora es el órgano competente para la elaboración de esta Política, correspondiendo al Consejo de Administración la supervisión del diseño y funcionamiento del sistema de retribución.
10. Dentro de las prácticas remunerativas no se contemplan ni una política de pensiones ni pagos por rescisión anticipada de un contrato.
11. La remuneración no podrá ligarse directamente a la comercialización de instrumentos financieros concretos.
12. Al menos una vez al año se hará una evaluación interna central e independiente de la aplicación de la Política.

3.1 Principio de proporcionalidad:

De acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable, la Política y las prácticas de remuneraciones del personal de ALTERNA y, en particular, del Personal Identificado, deberán ser acordes con una gestión racional y eficaz del riesgo y con la estrategia empresarial de la SGIIC, de forma que el principio de proporcionalidad deberá aplicarse conforme a la organización interna de ALTERNA, y de forma proporcional a su tamaño, organización interna y perfil de riesgo, así como a la naturaleza, el alcance y la complejidad de sus actividades.

ALTERNA ha realizado un análisis sobre la base de los factores que se exponen a continuación, a los efectos de justificar la aplicación proporcional de algunos de los requisitos aplicables:

- **Tamaño:** el criterio del tamaño puede estar relacionado con el valor del capital de la SGIIC y el valor de los activos gestionados (incluido cualquier activo obtenido mediante el uso del apalancamiento) de las IIC que gestiona, y que incluirá tanto la consideración de los riesgos financieros como no financieros; las obligaciones o la exposición al riesgo de la SGIIC o de las IIC que gestiona; así como el número de empleados, sucursales o filiales de la SGIIC.

En ese sentido, ni la normativa europea ni española han fijado criterios específicos para la aplicación del principio de proporcionalidad con base en el tamaño, por tanto, las cifras fijadas en las Directrices de ESMA para los criterios de constitución de un comité de remuneraciones pueden servir de referencia a la hora de determinar si la SGIIC podría no aplicar ciertos principios en base a la proporcionalidad.

Por tanto, se puede considerar el siguiente criterio a los efectos de determinar la proporcionalidad según tamaño: gestoras cuyos vehículos gestionados no superen los 1.250 millones de euros y no tengan más de 50 empleados. Este es el caso de ALTERNA, que a estos efectos se considera de tamaño reducido en tanto que: (i) el valor de los activos gestionados no supera el umbral de 1.250 millones de euros; (ii) ninguno de los Vehículos que gestiona está admitido a negociación en un mercado, (iii) el número de empleados es inferior a 50; y (iii) el hecho de que ALTERNA no cuenta con sucursales ni filiales.

- **Organización interna:** la Gestora no tiene una organización legal compleja, no cotiza en mercados regulados, ni tiene una estructura

interna de gobierno que presente especial complejidad. En este sentido, la SGIIC es una sociedad anónima sin filiales ni sucursales, y no cotiza.

Las IIC que gestiona son fondos sin personalidad jurídica que tampoco cotizan y que se encuentran gestionados por la propia SGIIC.

Asimismo, debe destacarse que ALTERNA cuenta con un accionista único, y cuenta con un Consejo de Administración de reducido tamaño (siete miembros) y que, por tanto, si tenemos en cuenta el criterio de la organización interna, sirviéndose de la proporcionalidad, ALTERNA podría no aplicar ciertos principios en materia de remuneraciones.

Adicionalmente, ALTERNA establece la remuneración de los empleados de forma individual para cada uno de ellos, en base a la labor que se le asigna, la responsabilidad que requiere el puesto, su formación y preparación, la experiencia profesional con que cuenta y la proyección que pueda tener dentro de la Gestora.

- **Naturaleza, alcance y complejidad de las actividades:** la Gestora está autorizada para gestionar las inversiones y los riesgos de IIC armonizadas y no armonizadas y para comercializar sus participaciones y, en su caso, acciones. Actualmente, la Gestora gestiona una sola IIC.

Asimismo, la Gestora está autorizada para prestar el servicio de gestión discrecional de carteras, asesoramiento en materia de inversión, y recepción y transmisión de órdenes de clientes.

Adicionalmente, ha de tenerse en cuenta que las IIC gestionadas por la Gestora están sometidos a regulación, lo que a su vez justifica la aplicación de la proporcionalidad.

En cuanto a la naturaleza nacional o internacional de las actividades desarrolladas, la Gestora únicamente presta sus servicios de inversión en España.

Coherencia con la Política de integración de riesgos de sostenibilidad

La Política es compatible y coherente con la gestión adecuada y eficaz del riesgo financiero y extrafinanciero, incluyendo los riesgos de sostenibilidad.

De conformidad con el Reglamento de Divulgación, se entiende por riesgo de sostenibilidad cualquier hecho o condición ambiental, social o de gobernanza que, de producirse, podría provocar un impacto material negativo en la entidad.

4. Componentes de la retribución

La remuneración de los empleados de ALTERNA se basa, con carácter general, en una parte de remuneración fija y una parte de remuneración variable. El Consejo de Administración velará por que los componentes fijos y variables, que forman la remuneración total, estén debidamente equilibrados.

- **Retribución fija:** constituye el elemento básico de la política retributiva. Se basa en criterios de competitividad y equidad externa en relación con el mercado retributivo de empresas de un tamaño similar del sector financiero. La remuneración fija es acorde con el puesto que se desempeña y permite atraer, motivar y vincular al profesional para que desarrolle los objetivos que ALTERNA establece.
- **Retribución variable:** estará basada en la consecución de los objetivos y resultados de ALTERNA, así como en los resultados individuales del personal, para cuya valoración deberán tenerse en cuenta tanto criterios cuantitativos y cualitativos, tendentes a valorar el desempeño individual del personal, que dependerán del cargo y de las funciones asignadas a cada trabajador. Los componentes variables se determinan cada ejercicio en función de los objetivos fijados periódicamente por ALTERNA y comunicados previamente al empleado. La remuneración variable se orienta a objetivos de la SGIIC, potenciando el trabajo en equipo desde la Alta Dirección y evitando así conflictos de interés individuales dentro de la SGIIC.

La retribución variable se abonará únicamente si resulta sostenible con arreglo a la situación financiera de la Gestora pudiéndose contraer si los resultados financieros son mediocres o negativos, hasta tal punto que sea posible no pagar ningún componente variable de la remuneración.

En concreto, los criterios cuantitativos y cualitativos que se tendrán en cuenta serán los siguientes:

a. **Criterios cuantitativos:**

- a. Apertura de cuentas
- b. Aumento de posiciones gestionadas
- c. Rentabilidad por encima del *benchmark*

b. **Criterios cualitativos:**

1. Trabajo en equipo y compromiso con el proyecto
2. Orientación al cliente
3. Profesionalidad y cumplimiento de procedimientos y políticas
4. Realización de los cursos de formación
5. Reclamaciones en el SAC y sanciones del regulador
6. Grado de satisfacción de los Asesores de México

En el **Anexo I** de este documento se desarrollan los criterios cuantitativos y cualitativos de la remuneración variable.

5. Criterios de remuneración aplicables al Personal Identificado

ALTERNA deberá tener en cuenta una serie de requisitos a la hora de establecer la remuneración del Personal Identificado, tales como:

- (i) la remuneración debe ser coherente con las competencias, las tareas, los conocimientos especializados y las responsabilidades de los mismos. Además, el Consejo de Administración no podrá fijar su propia remuneración.
- (ii) la remuneración deberá incluir componentes fijos y variables de manera equilibrada;
- (iii) el pago de una parte sustancial, que represente al menos el 50% de la remuneración variable aplazada y no aplazada, deberá realizarse en especie (participaciones de la IIC, o intereses de propiedad equivalentes, o instrumentos vinculados a acciones, o instrumentos equivalentes distintos del efectivo).
- (iv) una parte sustancial, que represente al menos el 40% del componente de remuneración variable, se aplazará durante un período de tiempo que deberá ser de 3 a 5 años; y
- (v) existencia de controles a posteriori (cláusulas *malus* y *clawback*).

- (vi) la remuneración variable, incluida la parte aplazada, se pagará o se entrará en posesión de la misma únicamente si resulta sostenible con arreglo a la situación financiera de la SGIIC en su conjunto, y si se justifica con arreglo a los resultados de la unidad de negocio de la IIC y de la persona de que se trate.
- (vii) La remuneración variable solo podrá garantizarse en casos excepcionales, en el contexto de la contratación de nuevo personal y con carácter limitado al primer año.

No obstante, ALTERNA, tras evaluar pormenorizadamente las funciones y responsabilidades de su Personal Identificado y atendiendo al principio de proporcionalidad antes descrito, ha concluido que su Personal Identificado no tiene una incidencia significativa en el perfil de riesgo de la Gestora. Por tanto, ha determinado no aplicar los siguientes criterios:

- Pago de una parte de la remuneración variable a través de instrumentos (sin perjuicio de que voluntariamente la SGIIC, en determinados casos, dependiendo de las circunstancias, pueda recurrir a remunerar una parte de la remuneración variable en instrumentos a determinados empleados quienes, a su vez, consientan en que así sea).
- Diferimiento en el pago de la remuneración variable.
- La retención del pago de la remuneración variable a decisión de la Gestora
- Incorporación a posteriori del riesgo en la remuneración variable (*malus* y *clawback*).
- La existencia de un Comité de remuneraciones

6. Criterios de remuneración aplicables a las funciones de control

Las funciones de control (Cumplimiento Normativo, Control de Riesgos y Auditoría Interna) reportan directamente al Consejo de Administración lo que garantiza su independencia jerárquica con respecto a las áreas de negocio.

ALTERNA ha externalizado las funciones de control en terceras entidades de reconocido prestigio en el sector. En este sentido, no se establecen los criterios de remuneración de dichas funciones siendo éstos independientes de los resultados de la SGIIC.

En todo caso, el control de dichas funciones se realiza conforme a lo estipulado en la Política de Externalización aplicable a la SGIIC.

7. Comité de Remuneraciones

ALTERNA no dispone de un Comité de Remuneraciones en aplicación del principio de proporcionalidad de acuerdo con lo establecido en las Directrices sobre las políticas remunerativas adecuadas con arreglo a la Directiva UCITS (directrices 54 a 59). Es el Consejo de Administración quien asume las funciones propias del Comité de Remuneraciones.

8. Información relativa a la Política

En cumplimiento con la normativa aplicable, ALTERNA hará pública, en el informe anual de las IIC, la siguiente información sobre la presente Política:

- La cuantía total de la remuneración abonada por la SGIIC a su personal, desglosada en remuneración fija y variable, el número de beneficiarios y, cuando proceda, las remuneraciones que se basen en una participación en los beneficios de la IIC obtenida por la SGIIC como compensación por la gestión y excluida toda participación en los beneficios de la IIC obtenida como rendimiento del capital invertido por la Gestora en la IIC.
- El importe agregado de la remuneración, desglosado entre altos cargos y empleados de la SGIIC cuya actuación tenga una incidencia material en el perfil de riesgo de la IIC.

9. Aprobación y revisión de la Política

La presente Política será aprobada por Consejo de Administración de ALTERNA, así como las posteriores modificaciones que se produzcan.

La Política se revisará al menos una vez al año y será actualizada y/o modificada en los siguientes casos:

- Cuando tengan lugar cambios legales o normativos que afecten a lo establecido en la presente Política.
- A propuesta de Cumplimiento Normativo cuando entienda que existan aspectos susceptibles de mejora para la consecución de los objetivos propuestos o para adaptarse convenientemente a las características de los servicios ofrecidos por la SGIIC en cada momento.
- A propuesta de los órganos supervisores.

El personal encargado de las funciones de control participará activamente en la revisión de la Política y se asegurará de aplicar un plan de subsanación de la Política cuando el sistema de remuneraciones no funcione como estaba previsto.

Registro de versiones de la Política

Aprobación:	Responsable		Consejo de Administración
	Fecha 1ª Aprobación		Marzo de 2023
Versión actual:	v.2	Breve descripción	Fecha de Aprobación
		Política de remuneraciones	30 de octubre 2023
Histórico de actualizaciones	Fecha Actualización	Detalle Actualización / Motivo	Fecha de Aprobación
	10 de noviembre de 2024	Actualización a normativa ESG	19 de diciembre de 2024
	10 de noviembre de 2024	Definición criterios y desarrollo principio proporcionalidad	19 de diciembre de 2024

ANEXO I

CRITERIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

Tal y como se definen en la Política, ALTERNA evaluará al personal con base en unos criterios cuantitativos y cualitativos. En esta sección se desarrollan.

Los criterios cuantitativos representan un 75% de la remuneración variable y los criterios cualitativos representan un 25% de la remuneración variable.

I. Criterios cuantitativos

La retribución variable de la Gestora está basada en tres criterios cuantitativos principales, que constituyen el 75% del total de la retribución variable. A continuación, se describe cada uno de estos criterios:

1. **Apertura de cuentas (15%):** Este criterio evalúa la capacidad del personal para atraer nuevos clientes a través de la apertura de cuentas. La meta es abrir 120 cuentas anuales (10 cuentas al mes). El porcentaje asignado depende del número de cuentas abiertas en el año, distribuyéndose de la siguiente forma:
 - Entre 0 y 60 cuentas abiertas al año: 0%.
 - Entre 60 y 100 cuentas abiertas al año: 10%.
 - Entre 100 y 120 cuentas abiertas al año: 25%.
 - Más de 120 cuentas abiertas al año: 50%.
2. **Aumento de posiciones gestionadas (40%):** Este criterio mide el incremento en el volumen de posiciones gestionadas, con una meta de 6,6 millones de euros al mes (80 millones al año). El porcentaje asignado se distribuye de la siguiente forma:
 - Entre 0 y 10 millones de euros añadidos al año: 0%.
 - Entre 10 y 30 millones de euros añadidos al año: 10%.
 - Entre 30 y 60 millones de euros añadidos al año: 25%.
 - Más de 60 millones de euros añadidos al año: 50%.
3. **Rentabilidad por encima del *benchmark* (20%):** Este criterio compara la rentabilidad obtenida por la sociedad frente a un *benchmark* de referencia. El objetivo es superar este *benchmark*, y el porcentaje asignado se distribuye de la siguiente manera:

- Si no se supera el *benchmark*: 0%.
- Si se supera el *benchmark* en un 10%: 25%.
- Si se supera el *benchmark* en un 20%: 50%.

II. Criterios cualitativos

Los criterios cualitativos son los siguientes:

1. **Trabajo en equipo y compromiso con el Proyecto:** se evaluará la capacidad del miembro del personal para colaborar eficazmente con compañeros, fomentar un ambiente de trabajo positivo y contribuir al logro de objetivos comunes. Esto incluye la participación activa en reuniones y proyectos de equipo, el apoyo y cooperación con otros miembros del equipo y la contribución a la resolución de conflictos y toma de decisiones grupales. Además, se medirá el grado de dedicación y esfuerzo del miembro del personal en la consecución de los objetivos del proyecto, incluyendo la iniciativa y proactividad en la ejecución de tareas, la disposición para asumir responsabilidades adicionales y la persistencia y motivación para superar obstáculos.
2. **Orientación al cliente:** se evaluará la capacidad del miembro del personal para entender y satisfacer las necesidades de los clientes, proporcionando un servicio de alta calidad. Esto abarca la capacidad para escuchar y responder a las necesidades de los clientes, la provisión de soluciones efectivas y personalizadas y el mantenimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.
3. **Profesionalidad y cumplimiento de procedimientos y políticas:** se medirá la conducta profesional del miembro del personal, incluyendo la adherencia a los estándares éticos y profesionales, la calidad y precisión en el trabajo realizado y la capacidad para mantener la confidencialidad y manejar información sensible. Además, se evaluará la adherencia del miembro del personal a las normas internas de la SGIIC, incluyendo el cumplimiento con las políticas de riesgo y *compliance*, la adherencia a los procedimientos operativos estándar y la participación en auditorías y revisiones internas. También se valorará realizar grabaciones de reuniones con clientes y, si son reuniones presenciales, elaborar actas.
4. **Realización de los cursos de formación:** se medirá la participación y éxito en programas de formación y desarrollo profesional, incluyendo la

asistencia a cursos y talleres de formación, la aplicación del conocimiento adquirido en el trabajo diario y el compromiso con el desarrollo continuo de habilidades y competencias.

5. **Reclamaciones en el SAC y sanciones del Regulador:** se evaluará el desempeño del miembro del personal en relación con la satisfacción del cliente, midiendo el número y gravedad de las quejas y reclamaciones recibidas, la capacidad para gestionar y resolver quejas de manera efectiva y la implementación de medidas correctivas para prevenir futuras reclamaciones. Además, se tendrá en cuenta el cumplimiento normativo del miembro del personal, incluyendo el historial de sanciones y advertencias regulatorias, la capacidad para corregir y evitar infracciones futuras y la colaboración con el regulador para resolver cuestiones de cumplimiento.

6. **Grado de satisfacción de los Asesores de México:** se evaluará el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio proporcionado, midiendo los resultados de encuestas de satisfacción del cliente, los comentarios y testimonios de clientes y las recomendaciones y referencias de clientes satisfechos.

En la siguiente tabla se detalla el peso de cada criterio en la determinación de la retribución variable:

Criterio	Cumple	No cumple
Trabajo en equipo y compromiso con el Proyecto	5,00%	-5,00%
Orientación al cliente	5,00%	-5,00%
Profesionalidad y cumplimiento de procedimientos y políticas	4,00%	-4,00%
Realizar las formaciones	4,00%	-4,00%
Reclamaciones en el SAC y sanciones del Regulador	3,00%	-3,00%
Satisfacción de los asesores de México	4,00%	-4,00%
Total	25,00%	-25,00%