

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Rolnik Capital Owners, S.G.I.I.C., S.A.U.

Artículo 1. Introducción	3
Artículo 2. Objetivos del Reglamento	3
Artículo 3. Funciones del SAC.....	3
Artículo 4. Reclamaciones excluidas de la competencia del SAC	4
Artículo 5. Designación del titular y de la composición del SAC.....	5
Artículo 6. Cese del titular del SAC	6
Artículo 7. Causas de incompatibilidad	6
Artículo 8. Ejercicio del cargo de titular del SAC	7
Artículo 9. Medios	8
Artículo 10. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores	9
Artículo 11. Deber de colaboración	9
Artículo 12. Deber de Colaboración	9
Artículo 13. Formación.....	9
Artículo 14. Presentación de reclamaciones y quejas	10
Artículo 15. Lugar y plazo para la presentación	10
Artículo 16. Forma y contenido de la presentación de quejas y reclamaciones	11
Artículo 17. Admisión a trámite	11
Artículo 18. Tramitación.....	12
Artículo 19. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.....	13
Artículo 20. Finalización y Notificación.....	13
Artículo 21. Efectos de la resolución	14
Artículo 22. Servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores	14
Artículo 23. Mantenimiento de Registros.....	14
Artículo 24.- Informe Anual	14
Primera. Modificación del presente Reglamento.....	15
Segunda. Aprobación	15

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Introducción

El presente Reglamento de Defensa del Cliente se elabora en cumplimiento de 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 ("**Orden SAC**"), que desarrolla el Capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores ("**TRLMV**") y su normativa de desarrollo, que establece la necesidad de que las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva ("**SGIIC**") dispongan de un Servicio de Atención al Cliente ("**SAC**") especializado en atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

En este contexto, los administradores de Rolnik Capital Owners, S.G.I.I.C., S.A.U. (en adelante, "**Rolnik**") aprobaron el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "**Reglamento**").

El presente Reglamento, así como sus posteriores modificaciones, estarán a disposición de los clientes, potenciales clientes y empleados de Rolnik en las oficinas de Rolnik y en su página web, todo ello sin perjuicio de su publicación por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su propia página web.

La Función de Cumplimiento Normativo velará y supervisará que el SAC tutele y proteja los derechos e intereses de los clientes, tanto legal como contractualmente reconocidos, así como que las relaciones entre dichos clientes y Rolnik se lleven a cabo conformidad con los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Artículo 2. Objetivos del Reglamento

El presente Reglamento tiene como objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por Rolnik para la protección de los derechos de los clientes y, en concreto, regular el SAC como órgano encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones que presenten, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de servicios financieros prestados por Rolnik, 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, incluyendo en particular del principio de equidad; tal como se deriva del Artículo 2 de la Orden SAC.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Funciones del SAC

El SAC será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con Rolnik derivados de sus relaciones contractuales mutuas, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presentan, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento y procurar que las relaciones con la clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, dicho SAC desempeñará las siguientes funciones:

- (i) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes de Rolnik, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de conformidad con las condiciones, plazos y con el procedimiento descrito en el presente Reglamento así como en la normativa que en cada momento resulte de aplicación.

A tales efectos, podrá requerir al resto de departamento de Rolnik, la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las quejas y reclamaciones planteadas.

Los responsables de los distintos departamentos estarán obligados a transmitir al SAC, cuantas quejas y reclamaciones reciban directamente de los clientes, así como cuanta información éste les solicite con el ejercicio de sus funciones.

- (ii) Promover y velar por el cumplimiento por parte de Rolnik de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de Rolnik, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- (iii) El SAC registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.
- (iv) El SAC efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales de Rolnik.
- (v) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por el presente Reglamento.
- (vi) Atender en nombre de Rolnik los requerimientos efectuados por el servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o por cualquier otra autoridad competente.
- (vii) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.
- (viii) Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de Rolnik con respecto a sus relaciones con los clientes.
- (ix) Promover el cumplimiento normativo por parte de los diferentes departamentos de Rolnik, especialmente en materia de protección de la clientela y transparencia.

El SAC pondrá a disposición de los clientes los formularios para la presentación de reclamaciones y quejas ante la CNMV previstos en la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

Artículo 4. Reclamaciones excluidas de la competencia del SAC

No serán competencia del SAC las reclamaciones relacionadas con alguno de los siguientes supuestos:

- (i) Las relaciones que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de Rolnik contra sus accionistas o accionistas potenciales.

- (ii) Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por Rolnik dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial
- (iii) Reclamaciones derivadas de las relaciones de Rolnik con sus empleados en el ámbito laboral o con sus directivos.
- (iv) Relaciones de Rolnik con sus proveedores.
- (v) Cuestiones referidas a las decisiones de Rolnik de celebrar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de Rolnik.
- (vi) Reclamaciones derivadas de los productos o servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.

Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, de conformidad con la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- (vii) Las cuestiones que estuviesen tramitando simultáneamente, o bien hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la concreta reclamación.

Artículo 5. Designación del titular y de la composición del SAC

A. Composición del SAC

El SAC estará compuesto por su titular y por el personal auxiliar que el Consejo de Administración de Rolnik estime conveniente en cada momento en atención a las necesidades y carga de trabajo del propio SAC.

En cualquier caso, el SAC deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que tiene atribuidas en virtud de la legislación aplicable y del presente Reglamento. Asimismo, el SAC deberá estar dotado con los medios materiales técnicos y organizativos suficientes para el cumplimiento de sus funciones.

B. Nombramiento, duración del mandato y renovación

El Consejo de Administración de Rolnik nombrará al titular del SAC, quien será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que 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.

Tanto el nombramiento del titular del SAC como la modificación del mismo se comunicará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El actual titular del SAC queda identificado en el **Anexo I** al presente Reglamento.

C. Duración del Cargo

La duración del cargo de titular del SAC será de dos años, y podrá ser renovado por iguales periodos. No se establece limitación alguna al número de veces que el Consejo de Administración de Rolnik podrá renovar el nombramiento del titular del SAC.

Artículo 6. Cese del titular del SAC

Asimismo, el titular del SAC podrá ser cesado por la concurrencia de alguno de los siguientes supuestos:

- (i) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que el Consejo de Administración de Rolnik acordara su renovación.
- (ii) Cese de la relación laboral entre el titular del SAC y Rolnik.
- (iii) Jubilación o prejubilación.
- (iv) Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo.
- (v) Renuncia.
- (vi) Pérdida de los requisitos que condicionaron su nombramiento.
- (vii) Por acuerdo del Consejo de Administración siempre que se haya producido un incumplimiento grave de sus obligaciones o negligencia grave en el ejercicio de las mismas.
- (viii) Acuerdo motivado del Consejo de Administración de Rolnik.
- (ix) Incurrir en alguna de las causas de incompatibilidad reflejadas en el siguiente apartado.

En caso de cese del titular del SAC, el Consejo de Administración procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad reflejados en el presente Reglamento y, en todo caso, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. No obstante, las actuaciones del anterior titular del SAC seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del SAC no suspenderá el plazo para resolver una reclamación o queja.

En caso de que no se renueve al titular del SAC transcurridos dos años desde su nombramiento, o desde su renovación, el Consejo de Administración procederá al nombramiento de un nuevo titular en el plazo de 30 días.

Artículo 7. Causas de incompatibilidad

Se considerarán causas de incompatibilidad y determinarán la imposibilidad de ostentar el cargo de titular del SAC, o su cese inmediato en caso de que las mismas sobrevengan durante el ejercicio de su cargo, las personas que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:

- (i) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en Rolnik.
- (ii) Quienes presten servicios profesionales a empresas competidoras de Rolnik así quienes acepten un puesto de empleado, directivo o administrador en las mismas.
- (iii) Quienes desempeñen el puesto de presidente, vicepresidente, consejero o administrador, consejero delegado, director general o asimilado, o desempeñan cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, entidad aseguradora, entidad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedades de correduría de seguros.

- (iv) Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualquiera otra actividad que pudiese tener trascendencia pública o que pudiese afectar de algún modo a la imagen del SAC.
- (v) Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados, quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral.
- (vi) Quienes hayan sido incapacitados para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.
- (vii) Quienes hayan sido inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- (viii) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- (ix) Aquellas personas que se encuentren en cualquier otra causa de incompatibilidad para ser titular del Servicio de Atención al Cliente que específicamente pueda establecer la normativa aplicable vigente en cada momento.

Artículo 8. Ejercicio del cargo de titular del SAC

A. Diligencia e Independencia

El titular del SAC ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, buena fe y comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

Rolnik no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del SAC con el objetivo de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el SAC en el ejercicio de sus funciones.

El SAC se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de Rolnik y en el ejercicio de sus funciones adoptará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Consejo de Administración.

B. Deber de abstención

El titular del SAC deberá abstenerse de conocer aquellas reclamaciones que presenten un interés para él/ella, bien sea por afectarle directamente, por vinculación económica, por vinculación familiar o bien por vinculación con personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el cliente como en relación con los empleados de Rolnik afectados por los hechos que son objeto de reclamación o queja.

En estas situaciones, el titular del SAC lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de Rolnik, que designará excepcionalmente a otra persona para tramitar y resolver el concreto expediente, esta persona deberá ostentar las características necesarias para el desempeño de la función de titular del SAC, no encontrarse incurso en causa alguna de incompatibilidad y no verse afectado por causa alguna susceptible de afectar su imparcialidad u objetividad.

Tendrá la consideración de vinculación económica la titularidad directa o indirecta de una participación superior al 1% del capital social.

Tendrá la consideración de vinculación familiar el parentesco por cosanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral.

C. Deber de secreto

El Titular del SAC, así como todas las personas adscritas al SAC, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán utilizar, en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 9. Medios

Rolnik habilitará las medidas que estime oportunas para el normal funcionamiento del SAC, de manera que éste pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se podrá a disposición del SAC una dirección de correo específica a través de la cual se canalizarán las quejas y reclamaciones cursadas por el destinatario del SAC. Asimismo se dotará al SAC de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual preparado por el SAC incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Consejo de Administración de Rolnik, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al SAC de los medios suficientes.

El Consejo de Administración de Rolnik adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al SAC disponga de los conocimientos adecuados de la normativa sobre la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el SAC podrá solicitar los servicios de los asesores jurídicos de Rolnik cuando lo estime necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Todos los departamentos de Rolnik deberán prestar su apoyo al SAC y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, en concreto, deberán facilitar al SAC cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el SAC solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de Rolnik en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

El Consejo de Administración y el titular del SAC mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportuna, y al menos una vez al año, para analizar el funcionamiento del SAC y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en Rolnik, de la normativa sobre protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 10. Relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

Rolnik atenderá, por medio del titular del SAC, lo requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con la legislación aplicable y a través de los medios establecidos para tales fines.

Rolnik adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo y/o a través de los trámites habilitados para dichos fines por la Comisión Nacional del Mercado de Valores mediante el sistema de cifrado y firma electrónica para la remisión y trámite por vía telemática de documentos (CIFRADOC).

Artículo 11. Deber de colaboración

Rolnik adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, velará por el deber de que todos los departamentos y servicios faciliten al SAC cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, Rolnik adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación

Artículo 12. Deber de Colaboración

Rolnik deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información sobre la existencia y funciones del SAC, los derechos que le asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en el domicilio social de Rolnik, y en su caso, en todas las oficinas abiertas al público, así como en su página web, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- (i) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente en el plazo de dos meses desde su admisión a trámite.
- (ii) El presente Reglamento.
- (iii) Indicación de la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores , informando de que atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, así como la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dicho organismo.
- (iv) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

El SAC será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones de información previstas en la Orden SAC y, en general, por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulte de aplicación en cada momento.

Artículo 13. Formación

Rolnik deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En este sentido, Rolnik procurará que el personal del SAC reciba la necesaria formación en la materia.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 14. Presentación de reclamaciones y quejas

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento. Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Rolnik exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

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

El procedimiento de presentación de una reclamación o quejas comenzará mediante la presentación de un escrito de reclamación o queja por parte del cliente, o de su representante legal, en soporte papel o por medios de comunicación a distancia, siempre que permitan su lectura, impresión y conservación.

Artículo 15. Lugar y plazo para la presentación

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de Rolnik o a través de la dirección de correo electrónico habilitada para tales fines y que figurará en la página web de Rolnik, siempre que ello permita la lectura, impresión y conservación de la documentación. Los datos de contacto del SAC se incluyen en el **Anexo I** al presente Reglamento.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, deberá ajustarse, en cualquier caso, a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El titular del SAC podrá modificar las direcciones anteriores o crear otras nuevas cuando ello venga motivado por razones de índole técnica, organizativa o de naturaleza análoga, dando la difusión oportuna de esta circunstancia a fin de que los clientes puedan ejercer su derecho a formular las quejas y reclamaciones que consideren oportunas.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones por parte del cliente ante el SAC será de dos años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, transcurridos los cuales caducará y quedará sin efecto la acción para hacer efectiva la reclamación. La presentación de una reclamación o queja fuera del plazo determinará su inadmisión y por tanto no se procederá a su tramitación, lo cual se comunicará oportunamente al cliente.

Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez ante el SAC.

Artículo 16. Forma y contenido de la presentación de quejas y reclamaciones

El procedimiento de reclamación se iniciará mediante la presentación de un escrito (ya sea en papel o soporte informático) que contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- (i) Identificación del interesado (i.e. nombre, apellidos, DNI y domicilio para las personas físicas y datos referidos al registro público en el que se hayan identificadas en el caso de personas jurídicas).

En el supuesto de que el presentante de la reclamación sea un representante del cliente también deberá quedar debidamente acreditada dicha representación.

- (ii) Motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio de Rolnik del que se deriva dicha queja o reclamación; aportándose los medios de prueba (particularmente documentales) de que se disponga.

Debe aportarse una especificación clara del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige a Rolnik.

- (iii) Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación.
- (iv) Declaración de que el interesado no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- (v) Lugar, fecha y firma del interesado.

El interesado deberá aportar, junto con el escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamenta su queja o reclamación

La presentación y tramitación de las reclamaciones o quejas será de carácter gratuito para el cliente.

Artículo 17. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en la forma prevista en el artículo anterior, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente de forma inmediata, se deberá acusar recibo de dicho escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la misma.

Rolnik acusará recibo por escrito o en un medio duradero al cliente con el objetivo de dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.

Recibida la reclamación o queja por parte de Rolnik, ésta será remitida al SAC que procederá a la apertura del correspondiente expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma a 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 trámites. El plazo empleado por el interesado para subsanar dichos errores no se incluirá a los efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver la queja o reclamación.

En caso de que la reclamación o queja sea recibida físicamente en las oficinas de Rolnik, si ésta no es resuelta en favor del cliente por la propia oficina o por el concreto departamento responsable de la decisión o situación que genera la reclamación o queja, la misma será remitida al SAC, en un plazo máximo de cinco días. Este plazo comenzará a computar, en cualquier caso, desde la

recepción del escrito de reclamación o queja junto con, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales.

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

A. Causas de inadmisión

Solo podrán rechazarse la admisión de las reclamaciones y quejas 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 reclamación o queja.
- (ii) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, estos se encuentren pendientes de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias,
- (iii) Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento judicial, administrativo o arbitral sobre la misma materia,
- (iv) Cuando los hechos o razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- (v) Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas en su condición de clientes de Rolnik.
- (vi) Cuando se presenten reclamaciones o quejas que sean reiteración de otras anteriores ya resultas y presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- (vii) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las reclamaciones o quejas.

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

Cuando la reclamación o queja se entienda como no admisible a trámite, 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. Una vez el interesado conteste, en caso de que se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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

Artículo 18. Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el SAC podrá recabar, tanto del reclamante como del departamento o departamentos de Rolnik implicados, cuantos datos, aclaraciones informes o elementos de prueba que juzgue necesarios para la resolución del caso.

Cuando exista una conexión entre las reclamaciones y quejas planteadas por un mismo o varios interesados, el SAC podrá optar, discrecionalmente, por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia. el SAC incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

En la tramitación de las reclamaciones y quejas el SAC adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, tal como esta se encuentre vigente en cada momento.

La tramitación de las quejas y reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que éstas se hubieran planteado. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el SAC considere pertinentes para adoptar la resolución. 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 SAC archivará el expediente sin más trámite.

Artículo 19. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento

Con carácter previo a su resolución, el SAC podrá hacer todo lo necesario para intentar alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes que, de ser alcanzado, será vinculante para ambas partes.

En el caso de que Rolnik, a la vista de la queja o reclamación, rectificase su situación con el reclamante a la satisfacción de éste, el SAC deberá comunicar por escrito al mismo los términos y condiciones del acuerdo. En tal caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El cliente podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al cliente respecta, en cuyo caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, el SAC podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 20. Finalización y Notificación

El SAC dispone de un plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja, o desde que se complete la documentación necesaria, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La resolución que ponga fin al procedimiento será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja, fundándose en las concretas cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables y las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente, la resolución contendrá referencia expresa a la facultad del interesado para, en caso de disconformidad con la resolución del procedimiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores; asimismo deberán incluirse los datos de contacto de dicho servicio de reclamaciones.

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

Una vez dictada la resolución, será notificada al interesado o interesados en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha en que hubiera sido adoptada.

El medio de notificación deberá permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplir con los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones harán mención expresa al interesado del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte o una vez transcurrido el plazo de 2 meses desde que el reclamante presentó la queja o reclamación sin haber obtenido la oportuna respuesta por parte del SAC.

Artículo 21. Efectos de la resolución

A. Efectos para el cliente

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

B. Efectos para Rolnik

La resolución dictada por el SAC; favorable al reclamante, vinculará a Rolnik.

Aceptada la resolución, Rolnik 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 comenzará a computarse a partir del día que el SAC notifique a Rolnik la aceptación del reclamante.

Artículo 22. Servicio de reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores

En cualquier caso, al interesado le asiste la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación o queja.

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.

Artículo 23. Mantenimiento de Registros

Toda la información relativa a clientes se conservará y se resguardará durante todo el tiempo que dure la relación de negocio, y una vez finalizada ésta durante el periodo de diez años, de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Capítulo IV. INFORME DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 24.- Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará al Consejo de Administración de Rolnik un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, informe cuyo contenido mínimo será el siguiente:

- (i) Resumen estadístico de las reclamaciones y quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y quejas, y cuantías e importes afectados.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- (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.

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

CAPÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

Primera. Modificación del presente Reglamento

El presente Reglamento solo podrá ser modificado por el Consejo de Administración de Rolnik de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento, previa verificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración será remitidas al SAC y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

Segunda. Aprobación

Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación del Consejo de Administración de Rolnik y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Anexo I

Titular del SAC	D. Javier Bollaín Renilla
Datos de Contacto del SAC	Servicio de Atención al Cliente Plaza Alonso Martínez 7, 1º Izquierda 28004 Madrid
Correo Electrónico	Atención.Cliente@rolnik.es