

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

### **OLEA GESTIÓN DE ACTIVOS, S.G.I.I.C, S.A.**

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**") tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en la Orden ECO/734/2004 (la "**Orden**"), de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y supletoriamente las restantes disposiciones legales y reglamentarias que sean de aplicación.

La Orden establece el ámbito de aplicación de la misma en su artículo segundo, incluyendo, en los que a efectos de este Reglamento se refiere, a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de OLEA GESTIÓN DE ACTIVOS, S.G.I.I.C, S.A. (en lo sucesivo, "**OLEA GESTIÓN**"), estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de dicha entidad a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

Las quejas o reclamaciones deberán dirigirse, en primera instancia, al titular del Servicio de Atención al Cliente de OLEA GESTIÓN DE ACTIVOS, SGIIC, S.A., en la forma y plazos previstos en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo de 2004:

D. Antonio Velasco Cabredo  
C/ Alfonso XII, 32, 2º IZQ.  
28014 Madrid  
Email: sac@oleagestion.com  
Teléfono: +34 917373787

En segunda instancia, una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente, podrán dirigirse ante la Oficina de Atención al Inversor, de la CNMV:

Oficina de Atención al Inversor  
C/ Edison, 4  
28006 Madrid  
informacion@cnmv.es  
www.cnmv.es

Servicio de Atención al Cliente  
Olea Gestión de Activos, SGIIC, S.A.

Nombre y Apellidos o Razón Social del interesado

Nombre, Apellidos y acreditación de su representante

DNI/CIF del interesado

Domicilio del interesado

Teléfono

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Objeto y motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento

|  |
|--|
|  |
|--|

Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación:

|   |
|---|
|   |
| Dirección de comunicaciones al reclamante |

El reclamante declara que 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

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.

## **CAPITULO I**

### **Disposiciones Generales**

#### **ARTICULO 1. OBJETO**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de OLEA GESTIÓN a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por OLEA GESTIÓN para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

#### **ARTICULO 2. DERECHOS DE LOS CLIENTES**

- (1) Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sean atendidas y resueltas en el plazo de dos meses, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten al Servicio de Atención al Cliente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de los contratos que hayan celebrado con OLEA GESTIÓN, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.
- (2) Es preciso poner de relieve que, a pesar de la existencia del Servicio de Reclamaciones de la CNMV, sólo se podrá acudir a este servicio cuando se acredite haber formulado previamente las quejas o reclamaciones de que se trate ante el departamento o servicio de atención al cliente de OLEA GESTIÓN con carácter previo. Sólo en el caso de que se de alguno de estos supuestos: (i) denegación de la admisión de las reclamaciones o quejas; (ii) desestimación total o parcial de su petición; (iii) transcurrido el plazo de dos meses (este se plazo será de un mes en el caso de que el cliente sea consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) desde la fecha de su presentación ante el servicio de atención de OLEA GESTIÓN sin que haya sido resuelta la queja o reclamación por parte del servicio de atención al cliente de OLEA GESTIÓN, el interesado podrá presentar su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

## **CAPITULO II**

### **El Servicio de Atención al Cliente**

#### **ARTICULO 3. FUNCIONES**

- (1) OLEA GESTIÓN dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**") encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con OLEA GESTIÓN.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- (b) Promover y velar por el cumplimiento en OLEA GESTIÓN de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de OLEA GESTIÓN, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;

- (c) Atender en nombre de OLEA GESTIÓN los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV; y
- (d) Preparar un Informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 12.

#### **ARTICULO 4. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de OLEA GESTIÓN, comunicándose dicha designación a la CNMV.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Además, no debe estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades siguientes:

- (a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de OLEA GESTIÓN, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquellas;
- (b) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;
- (c) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- (d) Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

#### **ARTICULO 5. MANDATO**

- (1) El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de un año. Se entenderá renovado anualmente el mandato siempre que el titular del Servicio de Atención al Cliente no comunique su renuncia al Consejo de Administración con un mes de antelación a la expiración del mandato, o que el Consejo de Administración no cese al titular del servicio, con un mes de preaviso, sin perjuicio de su facultad de destitución inmediata por las causas de incompatibilidad establecidas en el artículo anterior.
- (2) Además, el titular del Servicio de Atención al Cliente de OLEA GESTIÓN cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:
  - (a) Renuncia;
  - (b) Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
  - (c) Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo anterior;
  - (d) Haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
  - (e) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

**CAPITULO III**  
**Procedimiento para la presentación, tramitación**  
**y resolución de las reclamaciones y quejas**

**ARTICULO 6. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS**

- (1) Las reclamaciones y quejas deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.
- (2) Los Clientes podrán presentar sus reclamaciones y quejas, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación.
- (3) Las reclamaciones y quejas podrán presentarse en soporte papel en el domicilio de OLEA GESTIÓN o por correo electrónico.

A estos efectos, OLEA GESTIÓN mantendrá a disposición de sus clientes en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales reclamaciones y quejas.

- (4) El procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 6 (3) anterior, de un documento, en el que se hará constar:
  - (a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente según corresponda;
  - (b) Motivo de la reclamación o queja, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
  - (c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación o queja;
  - (d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de reclamación o queja está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
  - (e) Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su reclamación o queja.

**ARTICULO 7. ADMISIÓN E INADMISIÓN A TRAMITE**

- (1) Una vez que la reclamación o queja haya sido recibida en OLEA GESTIÓN, si no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la reclamación o queja, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 10 (1) comenzará a contar a partir del momento en que la reclamación o queja sea recibida en OLEA GESTIÓN. En caso de presentarse la reclamación o queja en el domicilio de OLEA GESTIÓN o en cualquier oficina que OLEA GESTIÓN pudiera tener abierta al público, dicha reclamación o queja será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en caso de que el Cliente no presente la reclamación o queja de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, el plazo comenzará a contar a partir del

momento en que el Servicio de Atención al Cliente reciba la reclamación o queja de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior.

- (2) Inmediatamente tras recibir la reclamación o queja, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la reclamación o queja al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la reclamación o queja a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución.
- (3) Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la reclamación o queja se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la reclamación o queja, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la reclamación o queja sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirá a los efectos del cómputo del plazo de dos meses al que se refiere el artículo 10 (1).

- (4) El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una reclamación o queja en los casos siguientes:
  - (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
  - (b) Cuando se pretendan tramitar como reclamaciones o quejas recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la reclamación o queja se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
  - (c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos;
  - (d) Cuando la reclamación o queja reitere otra reclamación o queja anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
  - (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones o quejas al que se refiere el artículo 6 (1).

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una reclamación o queja por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto.

## **ARTICULO 8. TRAMITACIÓN**

- (1) En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de OLEA GESTIÓN, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una reclamación o queja, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en

contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la reclamación o queja.

Todos los servicios y departamentos de OLEA GESTIÓN estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

#### **ARTICULO 9. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

- (1) Si OLEA GESTIÓN rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la reclamación o queja planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la reclamación o queja.
- (2) El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

#### **ARTICULO 10. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

- (1) El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la reclamación o queja fuera presentada ante OLEA GESTIÓN.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la reclamación o queja por parte de OLEA GESTIÓN.

- (2) La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la reclamación o queja deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

- (3) La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- (4) La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la reclamación o queja, salvo si el Cliente (o su representante) hubieran expresamente designado un medio específico.
- (5) El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la reclamación o queja.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para OLEA GESTIÓN, que deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a OLEA GESTIÓN iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

#### **ARTICULO 11. REGISTROS**

OLEA GESTIÓN poseerá los registros legalmente establecidos por las disposiciones legales aplicables y el supervisor nacional del mercado de valores en relación con las quejas y reclamaciones del Cliente y sus eventuales modificaciones, la documentación contractual adjunta que exista, y cualesquiera otros en relación con las operaciones y los activos del Cliente, en los términos y con el alcance legal y reglamentariamente previsto.

Al Cliente se le reconoce un derecho de acceso a las copias de la información y cualesquiera Contratos que haya suscrito con OLEA GESTIÓN y que ésta almacene en sus registros.

#### **CAPITULO IV Disposiciones finales**

#### **ARTICULO 12. INFORME ANUAL**

- (1) El Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de OLEA GESTIÓN, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
  - (a) Un 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
  - (c) Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
  - (d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.
- (2) Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de OLEA GESTIÓN.

#### **ARTICULO 13. MODIFICACIÓN**

- (1) El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por el Consejo de Administración de OLEA GESTIÓN de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.
- (2) Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para su verificación.

#### **ARTICULO 14. ENTRADA EN VIGOR**

Este Reglamento entrará en vigor de manera inmediata, una vez sea aprobado por el Consejo de Administración de OLEA GESTIÓN.