



# REGULATION OF THE COMPLAINTS MANAGEMENT DEPARTMENT/ REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Chapter I. General provisions	Capítulo I. Disposiciones generales
<p><b>Section 1. Object</b></p> <p>1.1 The regulation of the "Complaints Management Department" (the "CMD Regulation" hereinafter) is intended to adequately comply with the transparency and customer protection regulations of financial services contained in chapter V of Law 44/2002, of November 22nd and Order ECO/734/2004, of March 11th, and, in particular, with the provisions of Article 8 of the Order.</p> <p>1.2 The CMD Regulation establishes the means, departments and procedures necessary to guarantee adequate protection of the rights of customers of "Solaris SE, Sucursal en España" (hereinafter the "Branch") in order to resolve and address their claims and complaints.</p> <p>1.3 The CMD Regulation was approved by the management board of the Branch.</p> <p>1.4 The Spanish version of this document shall prevail over the English version in the event of any discrepancy between both.</p>	<p><b>Sección 1. Objeto</b></p> <p>1.1 El presente "Reglamento de funcionamiento del servicio de atención al cliente de Solaris SE, Sucursal en España" (el "Reglamento" en adelante) tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a la normativa de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.</p> <p>1.2 Este Reglamento establece los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de "Solaris SE, Sucursal en España" (la "Sucursal", en adelante) a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.</p> <p>1.3 Este Reglamento fue aprobado por la dirección general de la Sucursal.</p> <p>1.4 La versión en español de este documento prevalecerá sobre la versión en inglés, en caso de discrepancia entre ambas.</p>
<p><b>Section 2. Definitions</b></p> <p>2.1 For the purposes of the CMD Regulation:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. "Customer": natural or legal person who is considered as a user of the financial services provided by the Branch.</li><li>b. "Complainant": customer who submits a claim or complaint, or his/her legal representative.</li><li>c. "Customer protection regulatory framework": refers to the rules, regulatory requirements and best practices on transparency, fair treatment and customer protection on financial services.</li></ul>	<p><b>Sección 2. Definiciones</b></p> <p>2.1 A los efectos del presente Reglamento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. "Cliente": persona física o jurídica que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal.</li><li>b. "Reclamante": cliente que presenta una queja o reclamación, o su representante legal.</li><li>c. "Normativa sobre protección de la clientela": hace referencia al conjunto de normas, requisitos regulatorios, directrices y buenas prácticas sobre transparencia y</li></ul>



<p>d. "Complaint": action or omission of the Branch that entails damage to the customer's interests or rights, and that derives from alleged breaches of the customer protection regulatory framework.</p> <p>e. "Claim": delay, neglect or any other type of action in the operations carried on by the Branch.</p> <p>f. " CMD ": refers to the "Customer Complaints Management Department" of the Branch, an autonomous department of the Branch in charge of protecting the rights and legitimate interests of customers in their relations with the Branch, and handling, in accordance with the CMD Regulation, all claims and complaints submitted by them.</p> <p>g. "Official Complaints Departments": departments of the Bank of Spain, National Securities Market Commission, General Directorate of Insurance and Pension Funds or others supervisory competent authorities that resolve claims and complaints submitted by customers of entities supervised by them, which are related to their legally recognized interests and rights, and that derive from alleged breaches by the claimed entities, of the customer protection regulatory framework and best practices.</p> <p>h. "Consumer": shall be understood in the sense of Article 2.a) of Law 7/2017, of November 2, which transposes into the Spanish law the Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution in consumer matters.</p>	<p>protección de la clientela de servicios financieros.</p> <p>d. "Reclamación": acción u omisión de la Sucursal que suponga para el cliente un perjuicio para sus intereses o derechos y que derive de presuntos incumplimientos de la normativa sobre protección de la clientela.</p> <p>e. "Queja": demora, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente a juicio del cliente, que este observe en el funcionamiento de la Sucursal.</p> <p>f. "SAC": hace referencia al "Servicio de Atención al Cliente", servicio autónomo de atención al cliente de la Sucursal encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con la Sucursal y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las quejas y reclamaciones de los clientes.</p> <p>g. "Servicios de reclamaciones": órganos del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que resuelven las quejas y reclamaciones que presentan los clientes de las entidades supervisadas por dichos organismos reguladores, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa sobre protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.</p> <p>h. "Consumidor": se entenderá en el sentido del artículo 2.a) de 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.</p>
<p><b>Section 3. Customer's rights</b></p> <p>3.1 All customers, when they consider that they have suffered negligent, incorrect or non-legal treatment,</p>	<p><b>Sección 3. Derechos de los clientes</b></p> <p>3.1 Todos los clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no</p>



<p>shall have the right to have their claims and complaints addressed and resolved within the following deadlines or "resolution periods"</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fifteen business days in the case of claims and complaints on payment services.</li><li>b. One month for topics other than payment services, when the complainant has the status of consumer.</li><li>c. Two months in the case where the complainant is not a consumer, and the claim or complaint is not related to payment services.</li></ul> <p>These time periods will be counted from the submission of the claim or complaint in accordance with the provisions of the section 11.</p> <p>3.2 The submission and processing of claims and complaints shall be free of charge, and the Branch shall not demand any payment from the customer for such concept.</p>	<p>ajustado a derecho, tendrán derecho a que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas en los plazos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Quince días hábiles en los casos de quejas y reclamaciones sobre servicios de pago.</li><li>b. Un mes para otros temas distintos a servicios de pago, cuando el reclamante tenga la condición de consumidor.</li><li>c. Dos meses en el caso en el que el reclamante no sea consumidor, y la queja o reclamación no esté relacionada con servicios de pago.</li></ul> <p>Estos plazos contarán desde la presentación de la queja o reclamación ante la Sucursal de acuerdo con lo indicado en la sección 11.</p> <p>3.2 La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Sucursal exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.</p>
<b>Chapter II. The CMD and its functions</b>	<b>Capítulo II. El SAC de la Sucursal y sus funciones</b>
<b>Section 4. Functions</b>	<b>Sección 4. Funciones</b>
<p>4.1 The Branch shall have a CMD.</p> <p>4.2 The CMD shall:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Independently resolve claims and complaints and shall be functionally separated from the other commercial or operational departments of the Branch, in order to avoid conflicts of interest.</li><li>b. Be equipped by the Branch with the human, material, technical and organizational resources necessary and adequate for the fulfillment of its duties.</li><li>c. The Branch shall take the necessary steps to ensure that the staff of the CMD has adequate knowledge of the regulations on transparency and protection of customers of financial services.</li><li>d. Establish the appropriate procedures with the business units of the Branch so that the information requests it makes are attended in accordance with the principles of speed, security, efficiency and coordination. In order to comply with the above, all the departments</li></ul>	<p>4.1 La Sucursal dispondrá de un SAC.</p> <p>4.2 El SAC:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado funcionalmente de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Sucursal, con el fin de evitar conflictos de intereses.</li><li>b. Estará dotado por parte de la Sucursal de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones.</li><li>c. La Sucursal adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.</li><li>d. Establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Sucursal para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y</li></ul>



of the Branch shall provide the CMD with any information it may request from them.

4.3 Specifically, the CMD shall carry out on the following functions:

- a. Attend and resolve claims and complaints that customers shall submit in accordance with the procedure established in chapter IV.
- b. Analyze the data on claims and complaints to promote and ensure compliance in the Branch with the customer protection regulatory framework, and to address recurring problems or possible legal or operational risks.
- c. Monitor and control that the Branch complies with the disclosure requirements imposed by Order ECO/734/2004, of March 11. Specifically, the Branch shall disclose the following information in its website:
  - a. The existence of the CMD and its mail and e-mail addresses included in the annex.
  - b. The obligation for the Branch to address and resolve claims and complaints submitted by its customers within the term established in section 3.1.
  - c. Reference to the "Official Complaints Departments" with specification of its mail and e-mail address, and the previous need to submit the claims or complaints to the CMD in order to be able to submit them to the "Official Complaints Departments".
  - d. Updated version of the CMD Regulation.
  - e. References to the regulation on customer protection.
- d. The CMD Regulation shall be available to the employees of the Branch.
- e. Prepare an annual report explaining the performance of its function in accordance with the provisions of chapter VI.

coordinación. A efectos del cumplimiento de lo anterior, todos los departamentos de la Sucursal tienen la obligación de facilitar al SAC cuantas informaciones solicite de estos.

4.3 En concreto, el SAC 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 IV.
- b. Analizar los datos sobre quejas y reclamaciones para promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela, y para abordar problemas recurrentes o posibles riesgos jurídicos u operacionales.
- c. Seguir y controlar que la Sucursal cumple con las obligaciones de información impuestas por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo. En concreto, la Sucursal pondrá a disposición de sus clientes, en su página web, la siguiente información:
  - a. La existencia del SAC, junto con su dirección postal y correo electrónico incluidas en el anexo de este Reglamento.
  - b. La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo establecido en la sección 3.1.
  - c. Referencia a los servicios de reclamaciones, sus direcciones postales y electrónicas, y a la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante los servicios de reclamaciones.
  - d. Versión actualizada del presente Reglamento.
  - e. Referencias a la normativa sobre protección de la clientela.
- d. Poner a disposición de todos los empleados de la Sucursal el Reglamento.



	<p>e. Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con los establecido en el <u>capítulo VI</u>.</p>
<p><b>Section 5 Claims and complaints excluded from the scope of the CMD</b></p> <p>5.1 The following claims and complaints are excluded from the scope of the CMD:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Employees' claims and complaints, except for those related to usual financial operations that they maintain with the Branch.</li><li>b. Providers, except for those related to usual financial relation that they maintain with the Branch.</li><li>c. Matters related to the decisions taken by the Branch regarding whether or not formalize some contracts, or execute a specific operation or service with specific persons, as well as their agreements or conditions, except:<ul style="list-style-type: none"><li>i. In the event that the claim or complaint occurs due to delay or negligence in decision-making by the Branch.</li><li>ii. That the contractual terms and conditions have relation with the customer protection regulatory framework.</li></ul></li><li>d. Products and services marketed or contracted outside Spanish territory. This exclusion does not affect the possible distance marketing of financial services for consumers, and specifically the rights that consumers may claim as applicable, as set forth in Law 22/2007, of July 11, 2007, on distance marketing of financial services for consumers.</li><li>e. Matters that are being processed simultaneously, or have been the subject of an administrative, arbitration or judicial proceeding in relation to the same facts that are the subject of the claim or complaint.</li></ul>	<p><b>Sección 5. Quejas y reclamaciones excluidas del ámbito del SAC de la Sucursal</b></p> <p>5.1 Quedan excluidas de la competencia del SAC las quejas y reclamaciones derivadas de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Las relaciones entre la Sucursal y sus empleados, salvo las quejas y reclamaciones relativas a operaciones financieras habituales que puedan mantener con la Sucursal.</li><li>b. Las relaciones de la Sucursal con sus proveedores, excepto para aquellas derivadas de su relación financiera con la Sucursal.</li><li>c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sucursal relativas a celebrar o no determinados contratos, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo:<ul style="list-style-type: none"><li>i. En el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Sucursal.</li><li>ii. Que los pactos o condiciones contractuales tengan una derivada de transparencia y protección a la clientela.</li></ul></li><li>d. Los productos y 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, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.</li><li>e. Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación</li></ul>



	con los mismos hechos que son objeto de la queja o reclamación.
<b>Chapter III. The CMD Head</b>	<b>Capítulo III. El titular del SAC de la Sucursal</b>
<b>Section 6. The CMD Head appointment</b> 6.1 The CMD shall be led by a CMD Head and shall be assisted by the personnel that the CMD Head deems convenient according to the needs and workload. 6.2 The CMD Head shall be appointed by the management board of the Branch, and must be a person with commercial and professional good reputation, and with an adequate knowledge and experience to carry out his/her duties. 6.3 The appointment of the CMD Head shall be communicated to the Bank of Spain and, where appropriate, to the rest of the supervisory competent authorities of the Branch.	<b>Sección 6. Designación del titular del SAC de la Sucursal</b> 6.1 El SAC de la Sucursal estará dirigido por un titular y estará asistido por el personal que el titular estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo. 6.2 El titular del SAC será designado por la dirección general de la Sucursal, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. 6.3 La designación del titular del SAC será comunicada al Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores de la Sucursal.
<b>Section 7. Incompatibilities and ineligibility</b> 7.1 It is a cause of incompatibility and ineligibility to hold the position of CMD Head, to be linked to any commercial or operational department of the Branch. 7.2 The CMD Head may perform other functions, as long as such functions are not related to operational departments or to the development of the business units.	<b>Sección 7. Incompatibilidad e inelegibilidad</b> 7.1 Es causa de incompatibilidad e inelegibilidad para desempeñar el cargo de titular del SAC, el estar vinculado a algún departamento comercial u operativo de la Sucursal. 7.2 El titular del SAC podrá desempeñar otras funciones, siempre y cuando dichas funciones no estén relacionadas con funciones operativas o con el desarrollo de las áreas de negocio.
<b>Section 8. Term of mandate and cessation</b> 8.1 The appointment of the CMD Head shall be for a term of two years, and the position shall be automatically renewed for annual periods as long as the Branch does not communicate the replacement of the employee appointed as the CMD Head to the Bank of Spain and, if applicable, to the other supervisory competent authorities of the Branch. 8.2 The CMD Head shall cease to perform his/her duties for any of the following reasons: a. Substitution. b. Resignation. c. Death or sudden incapacity to carry out the functions of the position. d. Loss of the eligibility conditions mentioned in <u>section 7</u> .	<b>Sección 8. Mandato y cese</b> 8.1 El nombramiento del titular del SAC tendrá una duración de dos años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la Sucursal no comunique la sustitución de la persona designada como titular del SAC al Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores de la Sucursal. 8.2 El titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas: a. Sustitución. b. Renuncia. c. Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo. d. Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en la <u>sección 7</u> .



<p>e. Having been convicted of a crime by a court; or if there is a serious breach of its obligations or notorious negligence in the exercise of them.</p> <p>8.3 In the event of cessation, the management board of the Branch shall proceed within a maximum period of 30 days to the appointment of a new CMD Head.</p>	<p>e. Haber sido condenado por delito en sentencia firme; o si existe un grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.</p> <p>8.3 En caso de cese del titular del SAC, la dirección general de la Sucursal procederá en un plazo máximo de 30 días al nombramiento de un nuevo titular.</p>
<p><b>Section 9. Autonomy and remuneration</b></p> <p>9.1 The CMD Head shall act with total autonomy and independence in his/her activity as well as in the adoption of his/her decisions. The Branch shall not adopt any type of retaliation, sanctions, threats or pressure measures on the CMD Head in order to influence, directly or indirectly, in his/her decisions.</p> <p>9.2 The CMD Head shall refrain from attending any claim or complaint in which conflicts of interest may arise such as: marital or family links with the customer, intimate friendship or enmity, having been part of the customer's company, or any other analogous situations that may influence his/her decisions. These situations must be disclosed by the CMD Head to the management board of the Branch, who shall designate another employee in charge for this specific claim or complaint. The employee in charge must comply with the requirements of eligibility indicated in <a href="#">section 6</a>.</p> <p>9.3 The remuneration of the CMD Head shall not depend on, or be linked to the objectives and performance of the Branch business units.</p>	<p><b>Sección 9. Autonomía y remuneración</b></p> <p>9.1 El titular del SAC actuará con total autonomía e independencia en el desarrollo de su actividad, así como en la adopción de decisiones. La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del SAC con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas.</p> <p>9.2 El titular del SAC se abstendrá de atender cualquier expediente en el que pueda existir conflictos de intereses tales como: vínculo matrimonial o familiar con el cliente, amistad íntima o enemistad, haber sido parte de la empresa del cliente, o cualquier otra situación análoga que pueda influir en sus decisiones. Estos casos deberán ser puestos de manifiesto por el titular del SAC ante la dirección general de la Sucursal, y será esta última la que designe a otro responsable para dicho expediente concreto. Dicho responsable deberá cumplir con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, y con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones indicados en la <a href="#">sección 6</a>.</p> <p>9.3 La retribución del titular del SAC no dependerá ni estará vinculada con los objetivos ni con el desempeño de las unidades de negocio de la Sucursal.</p>
<p><b>Section 10. Committees</b></p> <p>10.1 The general management of the Branch and the CMD Head shall hold meetings as often as they deem appropriate to analyze the functioning of the CMD and adopt the measures, if any, deemed necessary to ensure the proper performance of its duties and to promote and ensure compliance in the Branch with the customer protection regulatory framework.</p>	<p><b>Sección 10. Comités</b></p> <p>10.1 La dirección general de la Sucursal y el titular del SAC mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportunas 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 la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela.</p>



<p>10.2 The CMD Head shall participate in the committees in charge of approving or modifying products or services.</p>	<p>10.2 El titular del SAC participará en los comités encargados de la aprobación o modificación de productos o servicios.</p>
<p><b>Chapter IV. Procedure for submitting, admitting, handling and resolving claims and complaints</b></p>	<p><b>Capítulo IV. Procedimiento para la presentación, admisión, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones</b></p>
<p><b>Section 11. Formal requirements when submitting claims and complaints</b></p> <p>11.1 Claims and complaints must be submitted by complainants within a maximum period of five years from the date on which the events complained of occurred, and always respecting the minimum period of two years since the customer became aware of them.</p> <p>11.2 The complainant may submit his/her claims and complaints by email or by post, to the addresses indicated in the annex.</p> <p>11.3 The complainant must include the following information in his/her claim or complaint:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Name and surname (or company name) and address, and, where appropriate, the person who represents him/her and the accreditation of this representation; and the I.D., passport or tax number, or the data of the corresponding public registry;</li><li>b. Reason for the claim or complaint, clearly specifying the issues on which a decision is requested;</li><li>c. Department where the events that are the object of the claim or complaint occurred.</li><li>d. That the complainant is aware that the issues of the claim or complaint are not currently being processed through an administrative, arbitration or judicial proceeding.</li><li>e. Place, date and signature.</li></ul> <p>11.4 The complainant shall provide, together with the claim or complaint, the documentation in his/her possession on which it is based.</p>	<p><b>Sección 11. Requisitos formales para la presentación de quejas y reclamaciones</b></p> <p>11.1 Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas por el reclamante en el plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, y siempre respetando el plazo mínimo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de ellos.</p> <p>11.2 El reclamante podrá presentar sus quejas y reclamaciones por correo electrónico o por correo postal, a las direcciones previstas en el anexo.</p> <p>11.3 El reclamante deberá incluir la siguiente información en su queja o reclamación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Nombre y apellidos (o razón social) y su domicilio 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;</li><li>b. Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;</li><li>c. Departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.</li><li>d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.</li><li>e. Lugar, fecha y firma.</li></ul> <p>11.4 El reclamante deberá aportar, junto con el documento donde conste el objeto de la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente la misma.</p>
<p><b>Section 12. Admission requirements of claims and complaints</b></p>	<p><b>Sección 12. Admisión a trámite de quejas y reclamaciones</b></p>





12.1 Once the claim or complaint has been received by the Branch, the period established in section 3.1 shall begin to run and the submission shall be confirmed to the complainant.

12.2 If the claim or complaint have a formal defect in accordance with the provisions of section 11, the resolution period included in section 3.1 shall be suspended and the complainant shall be notified of this circumstance. Once the complainant remedies the defect, the time limit for resolution under section 3.1 shall be resumed from the time at which the complainant was notified of the suspension of the time limit.

12.3 Immediately upon receipt of the claim or complaint, the CMD shall proceed to open a file and shall confirm the reception to the complainant in writing, including the date of submission for the purpose of starting the computation of the period under section 3.1 for issuing a resolution, calculated in accordance with that section.

12.4 If the identity of the complainant is not sufficiently accredited, or if the facts that are the object of the claim or complaint cannot be clearly identified, the CMD shall require the complainant to complete the documentation within ten calendar days, indicating expressly that if these deficiencies are not corrected, the claim or complaint shall be filed without further processing. The period used by the complainant to correct these errors shall not be included in the calculation of the resolution period indicated in section 3.1.

12.5 Notwithstanding the foregoing, the admission of claims and complaints shall only be rejected in the following situations:

- a. When essential data for the handling is omitted, including cases in which the reason for the claim or complaint is not specified.
- b. When it is intended to process as a claim or complaint, appeals or actions other than those which fall within the competence of administrative, arbitration or judicial bodies, or the resolution or litigation of the claim or complaint are pending, or the matter has already been resolved in those instances.

12.1 Recibida la queja o reclamación por la Sucursal, comienza el cómputo del plazo establecido en la sección 3.1 y el reclamante será informado de dicha recepción.

12.2 Si la queja o reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en la sección 11, se suspenderá el plazo de resolución previsto en la sección 3.1 y se notificará al reclamante dicha circunstancia. Una vez el reclamante subsane el defecto, el plazo de resolución previsto en la sección 3.1 se reanudará desde el momento en el que se comunicó la suspensión del plazo al reclamante.

12.3 Inmediatamente tras recibir la queja o reclamación, el SAC procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la queja o reclamación al reclamante por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la misma a los efectos de inicio del cómputo del plazo previsto en la sección 3.1 para dictar una resolución, calculada de conformidad con dicha sección.

12.4 Si no se acreditase suficientemente la identidad del reclamante, o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC requerirá al reclamante que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en la sección 3.1.

12.5 Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, únicamente se podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b. Cuando se pretenda 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



<p>c. When the issues object of the claim or complaint do not refer to specific operations that affect the interests and/or rights of customers of the Branch.</p> <p>d. When the claims or complaints submitted are a reiteration of previous ones already resolved, submitted by the same customer in relation to the same facts.</p> <p>e. When the resolution period established in <u>section 11.1</u> has elapsed.</p> <p>12.6 If the CMD considers that a claim or complaint is not admissible for any of the reasons indicated in the previous section, it shall notify the complainant in writing, giving him/her a period of ten calendar days to present his/her allegations. If the complainant replies to this notification and the cause of inadmissibility remains, the CMD shall notify him/her the final decision adopted.</p> <p>12.7 Once a claim or complaint has been rejected for admission, it may be submitted again, provided that the deficiencies that have been previously identified, have been rectified.</p>	<p>de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.</p> <p>c. Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas que afecten a intereses y/o derechos legalmente reconocidos a los clientes de la Sucursal.</p> <p>d. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.</p> <p>e. Cuando haya transcurrido el plazo establecido en la <u>sección 11.1</u>.</p> <p>12.6 Si el SAC entendiese que no procede la admisión a trámite de una queja o reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al reclamante, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el reclamante contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el SAC le notificará la decisión final que adopte a este respecto.</p> <p>12.7 Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta podrá ser planteada de nuevo ante el SAC, siempre que hayan sido subsanadas las deficiencias que hubieran sido advertidas.</p>
<p><b>Section 13. Handling of claims and complaints</b></p> <p>13.1 When handling the claim or complaint, the CMD may collect from the complainant and from the different departments of the Branch, as many data, clarifications, information or evidence necessary to adopt a final decision. In any case, once a claim or complaint has been admitted for handling, the CMD shall immediately contact the affected departments and request the documents, data and clarifications that are necessary in relation to the facts that are the object of the claim or complaint.</p> <p>13.2 The departments of the Branch shall send to the CMD, as quickly as possible, all documents, information and clarifications that the CMD may require in the exercise of its functions.</p> <p>13.3 The CMD shall include in a single file all the documents that have been included in the procedure.</p>	<p><b>Sección 13. Tramitación de quejas y reclamaciones</b></p> <p>13.1 En el curso de la tramitación del expediente, el SAC podrá recabar del reclamante y de los distintos departamentos de la Sucursal cuántos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una queja o reclamación, el SAC se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos 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 queja o reclamación.</p> <p>13.2 Todos los departamentos de la Sucursal estarán obligados a remitir al SAC, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el SAC en el ejercicio de sus funciones.</p>



<p>13.4 When there is a connection between the claims or complaints submitted by the same complainant or several complainants, the CMD may choose to accumulate them in the same file for reasons of efficiency and consistency.</p>	<p>13.3 El SAC incluirá en un solo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.</p> <p>13.4 Cuando exista una conexión entre las quejas o reclamaciones planteadas por un mismo o varios reclamantes, el SAC podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.</p>
<p><b>Section 14. Withdrawal and resolution</b></p> <p>14.1 If the Branch rectifies the situation to the satisfaction of the complainant on the basis of the claim or complaint submitted, it shall inform the CMD, submitting the documentation justifying such acceptance, unless the complainant expressly withdraws the claim or complaint.</p> <p>14.2 The complainant may withdraw his/her claims or complaints at any time, which shall entail the immediate termination of the procedure.</p> <p>14.3 The file must be finalized within the resolution period established in <u>section 3.1</u> from the date the claim or complaint was submitted in accordance with the provisions of <u>section 11.2</u>.</p> <p>14.4 The final decision shall always be motivated and shall contain clear conclusions about the request made in each claim or complaint, based on the contractual clauses and the customer protection regulatory framework. In the event that the final decision deviates from the criteria expressed in previous similar cases, the reasons that justify it must be provided.</p> <p>14.5 Decisions concluding claims and complaints handling procedures shall expressly mention the right of the complainant, in the event of disagreement with the outcome of the decision, to submit the claim or complaint into the "Official Complaints Departments", as well as the maximum period of one year available to the complainant if he/she is a consumer. This period of one year is calculated from the submission of the prior claim or complaint with the CMD.</p> <p>14.6 In the event that the CMD did not resolve the claim or complaint within the period established under <u>section 3.1</u>, the complainant may submit the claim or complaint to the "Official Complaints Departments". "Consumers" shall have a maximum of one year from the submission of the prior claim or complaint.</p>	<p><b>Sección 14. Allanamiento/desistimiento, y finalización del procedimiento</b></p> <p>14.1 Si la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del reclamante en base a la queja o reclamación planteada, se lo comunicará al SAC, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el reclamante expresamente desistiese de la queja o reclamación.</p> <p>14.2 El reclamante podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento.</p> <p>14.3 El expediente deberá finalizar en el plazo máximo establecido en la <u>sección 3.1</u> a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante las instancias habilitadas a tal efecto de la Sucursal conforme a lo establecido en la <u>sección 11.2</u>.</p> <p>14.4 La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales y la normativa sobre protección de la clientela. En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.</p> <p>14.5 Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda, así como el plazo máximo de un año de que dispone el mismo si tiene la condición de consumidor. Este plazo de un año computa desde la fecha de presentación de la queja o reclamación previa ante el SAC.</p>



<p>14.7 The decision shall be notified to the complainant within ten calendar days from the date of its adoption, in writing or by any of the channels indicated in <a href="#">section 11.2</a>. The decision shall be notified to the complainant by the channel indicated by him/her and, in the absence of such indication, through the same channel in which the claim or complaint was submitted, regardless of whether such notification entails an additional cost for the Branch.</p> <p>14.8 The decisions of the CMD are binding and directly enforceable for the Branch. The department in charge of adopting the necessary measures to execute such decisions shall inform the CMD of the actions it has taken to comply with them.</p> <p>14.9 The complainant shall refrain from exercising any legal action or administrative action on the same matter until the CMD, within the period indicated in <a href="#">section 3.1</a>, communicates its resolution to the complainant. In case of non-compliance with this requirement, the CMD shall not admit the claim or complaint. Likewise, the Branch shall not initiate any legal action against the complainant until the corresponding resolution of the CMD.</p>	<p>14.6 En caso de que el SAC no haya resuelto la queja o reclamación en el plazo establecido en la <a href="#">sección 3.1</a>, el reclamante podrá acudir a los servicios de reclamaciones del supervisor financiero competente. Los reclamantes consumidores dispondrán de un plazo máximo de un año que computa desde la presentación de la queja o reclamación previa.</p> <p>14.7 La decisión deberá notificarse al reclamante en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en la <a href="#">sección 11.2</a>. La decisión se notificará al reclamante según este haya designado de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en el que se presentó la queja o reclamación, independientemente de que tal notificación suponga un coste adicional para la Sucursal.</p> <p>14.8 Las decisiones del SAC son vinculantes y directamente ejecutables para la Sucursal. El departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al SAC de las actuaciones que ha llevado a cabo para darles cumplimiento.</p> <p>14.9 El reclamante deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el SAC, dentro del plazo señalado en la <a href="#">sección 3.1</a>, le comunique su resolución. En caso de incumplimiento de este requisito, el SAC no admitirá a trámite la queja o reclamación. De la misma forma, la Sucursal no iniciará ninguna acción legal contra el reclamante hasta la resolución correspondiente del SAC.</p>
<p><b>Chapter V. Relation with the "Official Complaints Departments"</b></p>	<p><b>Capítulo V. Relación con los servicios de reclamaciones</b></p>
<p><b>Section 15. Relations with the "Official Complaints Departments"</b></p> <p>15.1 The Branch shall designate "ad hoc" the competent employee in charge for attending to the requirements that may be made by the "Official Complaints Departments", in the exercise of its functions.</p> <p>15.2 The Branch shall adopt the necessary agreements and shall take the appropriate actions to facilitate the transmission of the data and documents necessary in</p>	<p><b>Sección 15. Relación con los servicios de reclamaciones</b></p> <p>15.1 La Sucursal designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que puedan efectuar los servicios de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>15.2 La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que</p>



<p>its relations with the "Official Complaints Departments" by telematic means through the use of the electronic signature, in accordance with the provisions of Law 6/2020, of November 11, regulating certain aspects of electronic trust services.</p>	<p>sean necesarios en sus relaciones con los servicios de reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</p>
<b>Chapter VI. Annual report</b>	<b>Capítulo VI. Informe anual</b>
<b>Section 16. Annual Report</b> 16.1 Within the first quarter of each year, the CMD shall submit to the general management of the Branch a report explaining the performance of its function during the preceding fiscal year. The annual report shall have the following minimum content: a. Statistical summary of the claims and complaints handled, their number, admission and reasons for inadmissibility, reasons and issues submitted, and information about the number and the monetary terms. b. Summary of the final decisions issued, indicating if they satisfied the complainants' demands or not. c. General criteria included in the decisions of the CMD. d. Recommendations or suggestions derived from its experience, in order to improve the CMD activities. 16.2 At least one summary of this report shall be included in the annual report of the Branch (in Spanish called: " <i>Memoria anual de la Sucursal</i> ").	<b>Sección 16. Informe anual</b> 16.1 Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante la dirección general de la Sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Dicho informe anual tendrá el siguiente contenido mínimo: a. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados. b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para los reclamantes. c. Criterios generales contenidos en las decisiones del SAC. d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación. 16.2 Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.
<b>Chapter VII. Validation of the Bank of Spain, modification and entering into force</b>	<b>Capítulo VII. Verificación del Banco de España, modificaciones y entrada en vigor</b>
<b>Section 17. Verification by the Bank of Spain, amendments and entry into force</b> 17.1 The CMD Regulation shall be approved by the general management of the Branch and subsequently submitted for verification by the Bank of Spain. 17.2 The CMD Regulation may be amended by the general management of the Branch. These modifications shall be submitted by the CMD to the Bank of Spain for verification, after its approval by the general management of the Branch.	<b>Sección 17. Verificación del Banco de España, modificaciones y entrada en vigor</b> 17.1 El presente Reglamento será aprobado por la dirección general de la Sucursal y sometido posteriormente a la verificación del Banco de España. 17.2 El presente Reglamento podrá ser modificado por la dirección general de la Sucursal. Dichas modificaciones serán remitidas por el SAC al Banco de España para su verificación, posteriormente a su aprobación por la dirección general de la Sucursal.



17.3 The CMD Regulation shall enter into force at the moment in which the Bank of Spain verifies it.	17.3 Este Reglamento entrará en vigor en el momento de su verificación por el Banco de España.
<b>Annex</b>	<b>Anexo</b>
The claims or complaints may be submitted to the CMD by: 1. Email: <a href="mailto:reclamaciones@solarisgroup.com">reclamaciones@solarisgroup.com</a> 2. Mail address: Solaris SE, Sucursal en España, Paseo de Recoletos, 5, 28004 Madrid	Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC dirigiéndose por escrito a las siguientes direcciones: 1. Correo electrónico: <a href="mailto:reclamaciones@solarisgroup.com">reclamaciones@solarisgroup.com</a> 2. Correo postal: Solaris SE, Sucursal en España, Paseo de Recoletos 5, 28004, Madrid