

## **Reglamento para Reclamaciones**

### **Introducción**

Este Reglamento para Reclamaciones (en adelante, el “Reglamento”) tiene por objeto la regulación, de los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de Crowdhouse Europe, S.L., (en adelante, “icrowd”), con el fin de que sean atendidas y resueltas las Reclamaciones de los Clientes a través del Canal de Reclamaciones, y de que quede determinado un procedimiento que asegure a los Clientes la efectividad del derecho que tienen a reclamar frente a icrowd, cuando se den los supuestos que así lo permitan.

### **1. Definiciones**

«**Canal de Reclamaciones**»: canal de comunicación a través del cual los Clientes podrán plantear sus Reclamaciones, de acuerdo con la definición de “Reclamación” incluida en esta cláusula, al SAC.

«**Cliente**»: todo inversor o promotor de proyectos real o potencial al que un proveedor de servicios de financiación participativa preste o tenga la intención de prestar este tipo de servicios.

«**Inversor**»: toda persona física o jurídica que, a través de una plataforma de financiación participativa, conceda préstamos o adquiera valores negociables o instrumentos admitidos para la financiación participativa.

«**Promotor del proyecto**»: toda persona física o jurídica que busque financiación a través de una plataforma de financiación participativa.

«**Reclamación**»: expresión de desacuerdo, inconformidad o queja que pone de manifiesto cualquier Cliente, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, en relación a hechos concretos que supongan para quien la formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa que les proteja en cada momento en el curso de las actividades relacionadas en la definición “Cliente” que podrán ser planteadas y atendidas a través del Canal de Reclamaciones.

«**Servicio de Atención al Cliente**» o «**SAC**»: servicio especializado de atención al cliente establecido por icrowd con el fin de atender y resolver las Reclamaciones a través del Canal de Reclamaciones.

### **2. Ámbito de aplicación**

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las Reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan, con sujeción al Reglamento (UE) 2020/1503 de 7 de octubre de 2020 (“Reglamento (UE)”), la condición de Cliente de servicios prestados por icrowd siempre que tales Reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa vigente al respecto de la transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, o de cualquier otra norma que contemple la protección de sus intereses y derechos.

El SAC a través del Canal de Reclamaciones tratará con la máxima confidencialidad los datos que le sean facilitados con motivo de la Reclamación.

### **3. Servicio de atención al cliente y canal de reclamaciones**

### **3.1. Reclamaciones.**

icrowd dispone de un correo específico, reclamaciones@icrowdhouse.com como canal especializado y autónomo de atención a las Reclamaciones encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con icrowd.

El Canal de Reclamaciones es la única vía válida para considerar como presentada una Reclamación por parte de un Cliente.

### **3.2. Funciones del SAC.**

El SAC desempeña las siguientes funciones:

- a.** Atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes a través del Canal de Reclamaciones.
- b.** Promover y velar por el cumplimiento en icrowd de los principios por los que deben regirse los Proveedores de Servicios de Financiación Participativa, de acuerdo con el Reglamento (UE), y demás normas que pudieran ser de aplicación en relación a la protección de la clientela, y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones, a iniciativa propia o a requerimiento de icrowd.
- c.** Velar para que en la página web de icrowd, se incluya la siguiente información:
  - I. La existencia del Canal de Reclamaciones, junto con su dirección electrónica.
  - II. La obligación que corresponde a icrowd de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos meses desde su presentación a través del Canal de Reclamaciones, en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.
  - III. Mantener una versión actualizada y consolidada del Reglamento.
  - IV. Preparar informes anuales explicativos del desarrollo de su función.

### **4. Iniciación del procedimiento: presentación de reclamaciones a través del canal de reclamaciones**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de la reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos a través del Canal de Reclamación.

El escrito contendrá los siguientes datos:

Identificación del Cliente (DNI/NIF/NIE/Pasaporte/Certificación del Registro Mercantil competente, nombre o apellidos o denominación social, y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).

Correo electrónico a través del cual el Cliente desea que le sea notificada la resolución de su Reclamación. En caso de no indicarse nada, se remitirá la resolución a la dirección de correo electrónico a través de la que se presentó la Reclamación.

Referencia de la inversión objeto de la Reclamación.

Motivo de la Reclamación, resumen de la reclamación aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga.

Declaración de que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de la Reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Lugar, fecha y firma del Cliente, o, en su caso, de su representante.

Los Clientes deberán aportar, junto al escrito anterior, – por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos-, las pruebas documentales que obren en su poder, en las que se fundamenta su Reclamación.

Los Clientes deberán presentar sus Reclamaciones a través del Canal de Reclamaciones, ante el SAC, con sujeción al Reglamento, a través de la dirección de correo electrónico: [reclamaciones@icrowdhouse.com](mailto:reclamaciones@icrowdhouse.com)

#### **5. Plazo para la presentación de reclamaciones a través del canal de reclamaciones**

Los Clientes dispondrán de un plazo de dos años para presentar sus Reclamaciones, a contar desde la fecha en que el Cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación.

Los Clientes únicamente podrán presentar la Reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de icrowd.

Cualquier Reclamación que sea recibida por el SAC a través del Canal de Reclamaciones fuera del plazo establecido, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará al Cliente por correo electrónico.

#### **6. Presentación de reclamaciones ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores**

En ningún caso la presentación de una Reclamación ante icrowd mediante los procedimientos previstos en el Reglamento implica la renuncia por parte del Cliente a su derecho a presentar reclamación ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Los Clientes sólo podrán recurrir ante la CNMV en caso de que icrowd no resuelva su Reclamación en el plazo fijado a tal efecto en el apartado siguiente, o resolviendo, lo hiciere en su contra.

#### **7. Plazo para la resolución de reclamaciones**

Las Reclamaciones recibidas por el Canal de Reclamaciones deberán ser en el plazo máximo de dos meses, contado a partir de la recepción del escrito de Reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales en el Canal de Reclamaciones.

## **8. Admisión a trámite**

El plazo previsto en el Apartado 7 comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de Reclamación junto, en su caso, a las correspondientes pruebas documentales por el Canal de Reclamaciones.

Recibida la Reclamación por el Canal de Reclamaciones, se procederá a la apertura del expediente. Se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Cliente o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de quince días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la Reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el Cliente para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado anterior.

## **9. Inadmisión**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Reclamaciones en los casos siguientes, cuando:

- se omitan datos esenciales no subsanables para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la Reclamación.
- los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito de aplicación previsto en el apartado 2.
- se pretendan tramitar como Reclamación, recursos o acciones que son competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones establecido en el apartado 6.
- se formulen Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente.
- se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una Reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Canal de Reclamaciones deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la Reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al Cliente mediante decisión motivada, dándole un plazo de quince días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el Cliente hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **10. Tramitación**

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del Cliente como de los distintos departamentos y áreas de icrowd, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

## **11. Allanamiento y desistimiento**

Si, a la vista de la Reclamación, icrowd rectificase su situación con el Cliente a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al SAC. En tal caso, se procederá al archivo de la Reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento y el desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

## **12. Finalización del procedimiento y notificación**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de presentación de la Reclamación al SAC a través del Canal de Reclamaciones.

La decisión del SAC será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada Reclamación, basadas en las cláusulas contractuales, la normativa vigente al respecto de la transparencia y protección a la clientela aplicable, los principios previstos para el funcionamiento de los Proveedores de Servicios de Financiación Participativa, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por correo electrónico. Esta notificación deberá permitir su propia lectura, así como, la impresión y conservación de los documentos.

## **13. Informe anual**

Anualmente, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de icrowd un informe que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

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

## **15. Aprobación y verificación del reglamento para Reclamaciones**

El presente Reglamento para Reclamaciones se aprueba por el Consejo de Administración de Crowdhouse Europe, S.L., y cualquier modificación del Reglamento deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación del Consejo de Administración de icrowd.

**ANEXO I**

**FORMULARIO A RELLENAR PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN**

**PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN**

(a enviar por el cliente al proveedor de servicios de financiación participativa)

**1.a Datos personales del reclamante:**

APellidos/(NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA)	NOMBRE	NÚMERO DE REGISTRO Y LEI (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

**1.b Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 1.a):**

APellidos/(NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA)	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

**2.a Datos personales del representante legal (si procede) (un poder u otro documento oficial como prueba del nombramiento del representante):**

APellidos	NOMBRE/(NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA)	NÚMERO DE REGISTRO Y LEI (SI ESTÁ DISPONIBLE)

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

2.b Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 2.a):

APELLIDOS/NOMBRE DE LA ENTIDAD JURÍDICA	NOMBRE

DIRECCIÓN: CALLE, NÚMERO, PISO (del domicilio social de las empresas)	CÓDIGO POSTAL	CIUDAD	PAÍS

TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

### 3. Información relativa a la reclamación

3.a Referencia completa de la inversión o del acuerdo al que se refiere la reclamación (es decir, número de referencia de la inversión, nombre del promotor del proyecto/empresa o proyecto de financiación participativa, otras referencias de las transacciones pertinentes, etc.)

3.b Descripción del objeto de la reclamación (especifíquese claramente el objeto de la reclamación)

Facítese documentación justificativa de los hechos mencionados.

3.c Fecha o fechas de los hechos que han generado la reclamación

