

Reglamento para la Defensa del Cliente

Information Classification: Public

Content Table

Versión en Español	3
1 Objeto	3
2 Definiciones.....	3
3 Ámbito de aplicación	4
3.1 Ámbito objetivo.....	4
3.2 Ámbito subjetivo.....	4
4 Servicio de Atención al Cliente	4
4.1 Composición	4
4.2 Titular.....	5
4.3 Independencia.....	5
4.4 Funcionamiento.....	6
4.5 Formación	6
4.6 Colaboración	6
4.7 Funciones	6
4.8 Materias excluidas	7
5 Obligaciones de la Sociedad	7
5.1 Obligación de Información.....	7
6 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.....	8
6.1 Alcance del procedimiento y plazo para formular la queja o reclamación	8
6.2 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones	8
6.3 Admisión a trámite.....	9
6.4 Tramitación	10
6.5 Desistimiento y allanamiento	10
6.6 Finalización y notificación.....	11
7 Informe Anual	11
8 Aprobación y revisión	12
9 Entrada en vigor	12

Versión en Español

1 Objeto

El presente Reglamento se aprueba para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8.1 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*, de conformidad con el cual las empresas de servicios de inversión deben aprobar un reglamento para la defensa del cliente que regule el Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad, el cual, según lo previsto en el artículo 8.2 de la referida Orden, debe ser aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad.

En virtud de lo anterior, el presente Reglamento ha sido objeto de aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad con fecha 28 de febrero de 2023.

2 Definiciones

Se considerará que las palabras utilizadas aquí en singular, cuando el contexto lo permita, incluyen el plural y viceversa. Las definiciones de palabras en singular en este documento se aplicarán a dichas palabras cuando se utilicen en plural cuando el contexto lo permita y viceversa.

Clientes: todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuarios de los servicios financieros prestados por la Sociedad.

Empleado: trabajadores contratados por la Sociedad ya sea en régimen laboral o mercantil para prestar servicios a la Sociedad.

Empresa de Servicios de Inversión: tendrá el significado previsto en el artículo 4.1 (1) de MIFID 2.

Ley 7/2017 de 2 de noviembre: 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.

Reclamante: Cliente que presente una queja o reclamación siempre que ésta se refiera 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, en particular, del principio de equidad.

Servicio de Atención al Cliente: servicio encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los Reclamantes de la Sociedad y del ejercicio del resto de funciones previstas en el presente Reglamento.

Sociedad: European Digital Securities Exchange, S.V., S.A., con código LEI número 959800UP9ANDBHTKJ408, y debidamente autorizada por la CNMV como Empresa de Servicios de Inversión.

Titular del Servicio de Atención al Cliente: persona responsable de la dirección y gestión del Servicio de Atención al Cliente.

3 **Ámbito de aplicación**

3.1 **Ámbito objetivo**

El presente Reglamento resulta de aplicación y deberá seguirse en todas las cuestiones que afecten al Servicio de Atención al Cliente, y en el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.

3.2 **Ámbito subjetivo**

El presente Reglamento será de obligado conocimiento y cumplimiento por parte de todos los Empleados de la Sociedad.

4 **Servicio de Atención al Cliente**

4.1 **Composición**

El Servicio de Atención al Cliente contará con un Titular cuya designación corresponderá, en todo caso, al Consejo de Administración de la Sociedad.

El Titular será designado por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegido tantas veces como decida el Consejo de Administración de la Sociedad.

La competencia para cesar al Titular del Servicio de Atención al Cliente corresponderá igualmente al Consejo de Administración de la Sociedad. El Titular será cesado en el cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Haber sido sancionado por sentencia firme por delito o por infracciones graves o muy graves según lo previsto en la Sección 4.2 (*Titular*) del presente Reglamento;
- b) Desarrollo de funciones en la Sociedad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c) Renuncia;
- d) La terminación de su mandato, salvo en caso de reelección;
- e) La incapacidad sobrevenida; y
- f) Acuerdo de la Sociedad, fundado en una actuación notoriamente negligente en el desempeño de sus obligaciones.

Una vez el cargo quede vacante, el Consejo de Administración de la Sociedad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los treinta días naturales siguientes a aquél en que se produjo la vacante.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Los restantes miembros con los que cuente, en su caso, el Servicio de Atención al Cliente, serán seleccionados y aprobados por el Titular.

El Servicio de Atención al Cliente deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

4.2 Titular

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus competencias, derivada de haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Sociedad durante al menos tres años.

Se entenderá que concurre la referida 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.

No podrán ser designados o mantenidos como Titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan sido sancionados, por sentencia firme, por delito o por infracciones graves o muy graves, en aplicación de disposiciones reguladoras del sistema financiero, de defensa de los consumidores y usuarios, o de abuso de información privilegiada en el mercado bursátil. Tampoco podrán ser designados quienes desarrollen funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Sociedad.

Siempre que concurren en él los requisitos anteriores, el Titular del Servicio de Atención al Cliente será el Director de Legal y Cumplimiento Normativo de la Sociedad.

4.3 Independencia

El Servicio de Atención al Cliente estará integrado en el Departamento de Legal y Cumplimiento Normativo de la Sociedad, con el fin de separarlo de las unidades de negocio de la Sociedad, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

En el supuesto de que el Titular del Servicio de Atención al Cliente o uno de sus miembros tuviera alguna vinculación económica o familiar con el Cliente que presente la queja o reclamación, el mismo se inhibirá de efectuar actuación alguna conducente a la resolución de la misma y deberá ser otro miembro del Servicio de Atención al Cliente que no tenga la referida vinculación el que resuelva el expediente. En caso de que estén todos afectados, se resolverá por el Consejo de Administración de la Sociedad. Tendrá la consideración de vinculación económica la titularidad directa o indirecta de una participación

superior al 1% del capital social del Cliente. Tendrá la consideración de vinculación familiar el parentesco, hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, con el Cliente que presenta la queja o reclamación.

4.4 Funcionamiento

El Servicio de Atención al Cliente podrá requerir al resto de los departamentos o unidades de negocio de la Sociedad la información necesaria para el correcto desempeño de sus funciones, los cuales, deberán suministrarla con carácter obligatorio, rigiéndose las comunicaciones con los distintos departamentos o unidades de negocio, por los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Sociedad se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para su correcto funcionamiento y cumplimiento de sus funciones.

4.5 Formación

La Sociedad adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

4.6 Colaboración

La Sociedad, a través de sus distintas unidades de negocio y departamentos, se obliga a colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que sea necesario para el correcto desempeño de sus funciones y, concretamente, deberá facilitarle toda la información que sea solicitada por dicho Servicio. En este sentido, todos los empleados, directivos y administradores de la Sociedad están obligados a colaborar con el Servicio, facilitando todos los datos, informes, opiniones y pruebas que el Servicio les solicite.

4.7 Funciones

El Servicio de Atención al Cliente tendrá como función esencial la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes legal o contractualmente reconocidos. En concreto, en cumplimiento de esa función, corresponde al Servicio:

- a) Resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes puedan plantear en relación con las operaciones, contratos, o servicios que reciban de la Sociedad, y en los que, a juicio de éstos, se hubiesen vulnerado sus derechos legal o contractualmente reconocidos;
- b) Resolver las cuestiones planteadas por los distintas unidades de negocio o departamentos de la Sociedad, con respecto a sus relaciones con los Clientes;
- c) Presentar, formular y realizar ante la Sociedad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y

- que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Sociedad y sus Clientes; y
- d) Atender las solicitudes de información por parte del Servicio de Reclamaciones de Comisión Nacional del Mercado de Valores.

4.8 Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre la Sociedad y sus empleados;
- b) Las relaciones entre la Sociedad y sus accionistas;
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sociedad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones; y
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Sociedad contra sus Clientes.

5 Obligaciones de la Sociedad

5.1 Obligación de Información

La Sociedad pondrá a disposición de sus Clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de sus datos de contacto;
- b) La obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente;
- c) La referencia al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo;
- d) La existencia del presente Reglamento; y
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

6 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

6.1 Alcance del procedimiento y plazo para formular la queja o reclamación

El procedimiento previsto en esta Sección será aplicable en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante él de la correspondiente queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento. En el caso de que, presentada una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, el Reclamante no recibiera contestación en el referido plazo, éste podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. No obstante, el Reclamante no podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores si hubiera transcurrido más de un año desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

El plazo para la presentación de la queja o reclamación por parte del Reclamante será de dos años a contar desde la fecha en que tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo, no se podrá presentar reclamación por dichos hechos.

6.2 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, por medios electrónicos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, a la atención del departamento o unidad de negocio de la Sociedad que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación o, en el caso de que éste ya se hubiera pronunciado, al Servicio de Atención al Cliente. A este respecto, las quejas y reclamaciones podrán presentarse en el domicilio de la Sociedad y en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin: customerservice@portfolio.exchange.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar, en todo caso, la siguiente información:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del Reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; junto con el número del documento nacional de identidad para las personas físicas y, en el caso de las personas jurídicas, los datos referidos a registro público;
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;

- c) Oficina u oficinas, departamento, o servicio, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- d) Que el Reclamante 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; y
- e) Lugar, fecha y firma: el Reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

6.3 Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Reclamante por el departamento o unidad de negocio de la Sociedad que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en la Sección 6.1 (*Alcance del procedimiento y plazo para formular la queja o reclamación*) del presente Reglamento. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo de dicho plazo. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el Reclamante, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.

El Servicio de Atención al Cliente procederá a estudiar si la documentación enviada por el Reclamante está completa de conformidad con lo previsto en la Sección 6.2 (*Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones*) del presente Reglamento. En el caso de que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente notificará al Reclamante la necesidad de que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de la referida notificación, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el Reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el presente Reglamento para la resolución de la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 pretendan 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 de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias;
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o

- el Reclamante no reúna la condición de Reclamante conforme a lo definido en el presente Reglamento;
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Reclamante en relación a los mismos hechos;
 - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en la Sección 6.1 (*Alcance del procedimiento y plazo para formular la queja o reclamación*) del presente Reglamento;
 - f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de la queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, en cuyo caso, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se notificará al Reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de la referida notificación para que presente sus alegaciones. Cuando el Reclamante hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

6.4 Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente, tanto del Reclamante como de los distintos departamentos o unidades de negocio de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinente para adoptar su decisión. El Servicio fijará, a su discreción, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

En el 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 Servicio archivará el expediente sin más trámite.

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar la resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio de Atención al Cliente dará por concluido el expediente.

En el supuesto de que, a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad, en concreto, el correspondiente departamento o unidad de negocio afectada rectificase su situación con el Reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo, al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del Reclamante, en cuyo caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

6.5 Desistimiento y allanamiento

Los Reclamantes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del

procedimiento en lo que a la relación con el Reclamante se refiere, procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Sociedad a satisfacción del Reclamante.

6.6 Finalización y notificación

Salvo en los casos de allanamiento, desistimiento, inadmisión, o no subsanación de la documentación por parte del Reclamante dentro del plazo fijado en la Sección 6.3 (*Admisión a trámite*) del presente Reglamento, el expediente finalizará mediante una decisión motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada por el Reclamante en cada queja o reclamación, fundándose, en la medida que resulte de aplicación, en cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. La decisión mencionará expresamente la facultad que asiste al Reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En relación con dicho Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, si el Reclamante tuviese la condición de consumidor de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, podrá acudir a dicho Servicio a partir del mes, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o si no hubiese recibido contestación a su reclamación, disponiendo como máximo de un año para acudir a dicho Servicio a contar desde la fecha en la que el Servicio de Atención al Cliente emitió su pronunciamiento o, ante la ausencia del mismo, a contar desde la fecha en la que debió haber resuelto. En el caso en que el Reclamante no tenga la condición de consumidor, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores a partir de los dos meses desde que presentó su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y durante seis años desde que se produjo el hecho causante. El Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores resolverá en la forma y plazo que la misma tenga establecido en cada momento.

La decisión será notificada al Reclamante en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de la decisión, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.

7 Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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, así como cuantías e importes afectados;
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Reclamante;
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- d) 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 la Sociedad.

8 Aprobación y revisión

El Consejo de Administración de la Sociedad será el órgano responsable de aprobar el presente Reglamento y las modificaciones que, en su caso, hubiera del mismo.

El Departamento de Legal y Cumplimiento Normativo de la Sociedad será el responsable de la revisión y modificación, cuando resulte necesario, del presente Reglamento.

9 Entrada en vigor

El presente reglamento entrará en vigor en la fecha de aprobación por el Consejo de Administración de la Sociedad indicada al comienzo del mismo.