

Non-binding translation. This English version has been translated for the sole purpose of facilitating its understanding from its original Spanish version, which can be consulted at the end of the English translation of this document. To this effect, in case of discrepancy or inconsistency between both versions, the Spanish version shall prevail

Incidents
06.07.202
0

INCIDENTS

Below are the aspects and information that should be known by users of the CRIPTALIA Platform, in accordance with the provisions of Article 61.1.k) of Law 5/2015, of April 27, on the promotion of business financing, for the communication of incidents, raising complaints and claims.

1. CUSTOMER SERVICE (SAP)

CRIPTALIA provides its customers with a Customer Service Department (SAC) through which they can contact CRIPTALIA in order to raise any incidents, complaints or claims.

For this purpose, the following communication channels are available:

- Online form for notification of queries and incidents.
- Contact email: soporte@criptalia.es
- Address: 08008 Barcelona (Barcelona) - Av. Diagonal, 405 BIS, 2nd Floor.

2. PROCEDURE

In general terms, the incidents received will be divided into two large blocks:

- Those that can be resolved immediately.
- Those that require follow-up, which are further divided into those that can be resolved after follow-up, or those that may result in a complaint or claim.

In any case, the Customer Service Department (SAC) will be responsible for channeling queries and incidents to the responsible departments, as well as coordinating their resolution.

a) Ranking

Complaints will be considered as those submitted by users who report delays, inattention, operational failures or any other type of deficient performance observed in the services provided by CRIPTALIA.

Complaints shall be considered to be those submitted by users who state, with the aim of obtaining the restitution of their interest or right, specific facts referring to actions or omissions by CRIPTALIA that are detrimental to the interests and rights of the claimant and/or derive from alleged breaches by CRIPTALIA of the relevant regulations or of good financial practices and uses.

b) Processing and handling of COMPLAINTS and CLAIMS

Complaints and claims can be submitted to the Customer Service Department (SAC) through the notification form on the website, at the registered office, and at the e-mail address provided for this purpose.

The presentation of complaints and claims may be made, in person or by proxy, on paper or by

computer, electronic or telematic means, provided that these allow the reading, printing and conservation of the documents.

The procedure shall be initiated by filing a document stating:

- Name, surname and address of the interested party and, if applicable, of the person representing him/her, duly accredited; national identity card number for natural persons and data referring to public registry for legal entities.

Incidents
06.07.202
0

- Reason for the complaint or claim, with clear specification of the issues on which a ruling is requested.
- Department or service where the facts that are the subject of the complaint or claim occurred.
- That the complainant is not aware that the subject matter of the complaint or claim is being substantiated through an administrative, arbitration or judicial proceeding.
- Place, date and signature.

The claimant shall provide, together with the above document, the documentary evidence in his/her possession on which his/her complaint or claim is based.

Upon receipt of the complaint or claim, the Customer Service Department (SAC) will proceed to open a file, acknowledging receipt in writing and recording the date of presentation for the purpose of calculating the resolution period.

In the event that the identity of the claimant is not sufficiently accredited, or the facts that are the object of the complaint or claim cannot be clearly established, the signatory will be required to complete the documentation submitted within ten (10) calendar days, with a warning that if he/she fails to do so, the complaint or claim will be filed without further processing. The period used by the claimant to correct these errors will not be included in the computation of the two month period that the Customer Service Department (SAC) has to issue a decision on the complaint or claim.

The Customer Service Department (SAC) may only refuse to accept complaints and claims for processing in the following cases:

- When essential information is omitted for the processing that cannot be corrected, including those cases in which the reason for the complaint or claim is not specified.
- When they are intended to be processed as a complaint or claim, resources or different actions whose knowledge is the competence of administrative, arbitration or judicial bodies, or the same is pending resolution or litigation or the matter has already been resolved in those instances.
- When the facts, reasons and request specifying the issues that are the subject of the complaint or claim do not refer to specific operations.
- When complaints or claims are formulated that reiterate other previously resolved complaints or claims presented by the same interested party in relation to the same facts.
- When a period of six (6) months has elapsed from the date on which the customer became aware of the facts causing the complaint or claim.
- When it becomes aware of the simultaneous processing of a complaint or claim and an administrative, arbitration or judicial proceeding on the same matter, the Customer Service Department (SAC) will refrain from processing the former.

When the complaint or claim is deemed inadmissible for any of the aforementioned reasons, it shall be notified to the interested party by means of a reasoned decision, giving him/her a period of ten (10) calendar days to present his/her arguments. When the interested party replies and the reasons for inadmissibility are maintained, the final decision adopted will be

communicated to him/her.

The Customer Service Department (SAC) may request, during the course of the processing of the files, both from the claimant and from the different departments and services of the entity, as many data, clarifications, reports or elements of proof as it deems pertinent to adopt its decision.

If, in view of the complaint or claim, the entity rectifies its situation with the claimant to the latter's satisfaction, it must inform the competent authority and justify it with documents, unless there is an express waiver by the interested party. In such cases, the complaint or claim shall be filed without further procedure.

Incidents
06.07.202
0

Interested parties may withdraw their complaints and claims at any time. Withdrawal will result in the immediate termination of the procedure as far as the relationship with the interested party is concerned.

The file will be finalized within a maximum period of two (2) months from the date on which the complaint or claim was filed with the Customer Service Department (SAC).

The decision shall always be reasoned and shall contain clear conclusions on the request raised in each complaint or claim, based on the contractual clauses, the applicable rules, as well as the good practices of the sector. In the event that the decision deviates from the criteria expressed in previous similar cases, the reasons for this must be provided.

The decision shall be notified to the interested parties within ten (10) calendar days from its date, in writing or by computer, electronic or telematic means, provided that these allow the reading, printing and conservation of the documents, as expressly designated by the claimant and, in the absence of such indication, through the same means in which the complaint or claim had been filed.

* * * * *

INCIDENCIAS

A continuación se señalan los aspectos e informaciones que deben ser conocidos por los usuarios de la Plataforma CRIPTALIA, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 61.1.k) de la *Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial*, para la comunicación de incidencias, planteamiento de quejas y reclamaciones.

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAP)

CRIPTALIA mantiene a disposición de sus clientes un Servicio de Atención al Cliente (SAC) mediante el cual podrán contactar a fin de plantear sus incidencias, quejas o reclamaciones.

A tal efecto, se encuentran disponibles los siguientes canales de comunicación:

- Formulario de notificación de consultas e incidencias online.
- Email de contacto: soporte@criptalia.es
- Dirección: 08008 Barcelona (Barcelona) – Av. Diagonal, 405 BIS, 2ª Planta.

2. PROCEDIMIENTO

En términos generales, las incidencias recibidas se dividirán en dos grandes bloques:

- Aquellas que pueden resolverse de manera inmediata.
- Aquellas que requieren seguimiento, las cuales se dividen a su vez entre aquellas que pueden resolverse después del seguimiento, o aquellas que pueden derivar en queja o reclamación.

En cualquier caso, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) será responsable de canalizar las consultas e incidencias a los departamentos responsables, así como coordinar su resolución.

a) Clasificación

Tendrán la consideración de quejas aquellas presentadas por los usuarios que denuncien demoras, desatenciones, fallos en la operativa o cualquier otro tipo de actuación deficiente observada en los servicios prestados por CRIPTALIA.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de CRIPTALIA que supongan un perjuicio para los intereses y derechos del reclamante y/o que deriven de presuntos incumplimientos por CRIPTALIA de la normativa de referencia o de las buenas prácticas y usos financieros.

b) Proceso y tratamiento de QUEJAS y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC) a través del formulario de notificación en la página web, en el domicilio social, y en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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. ● 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.

Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente (SAC), se procederá a la apertura de expediente, acusándose recibo por escrito y dejándose constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

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, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, 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 estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses que tiene el Servicio de Atención al Cliente (SAC) para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

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

- 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.
- 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de seis (6) meses a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. ● Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) se abstendrá de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados 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 interesado se refiere.

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas aplicables, así como las buenas prácticas del sector. 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 será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, 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.

* * * * *

(Última Actualización: 06.07.2020)

