

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE



PATRIMONIAL

Índice

PREÁMBULO	3
CAPITULO I	3
Artículo 1. Objeto y definiciones	3
Artículo 2. Ámbito de aplicación	4
CAPITULO II	5
Artículo 3. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente	5
3.1. Independencia en el ejercicio de su cargo	6
3.2. Confidencialidad	6
3.3. Asesoramiento externo	6
3.4. Colaboración interna	6
3.5. Control interno	7
Artículo 4. Duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente	7
Artículo 5. Incompatibilidades del titular del Servicio de Atención al Cliente	7
Artículo 6. Cese del titular del Servicio de Atención al Cliente	8
Artículo 7. Servicio de Atención al Cliente	8
Artículo 8. Competencias del Servicio de Atención al Cliente	9
CAPITULO III	10
Artículo 9. Iniciación del procedimiento: presentación de reclamaciones a través del canal de reclamaciones	10
Artículo 10. Plazo de presentación de reclamaciones por los clientes	11
Artículo 11. Presentación de reclamaciones ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores	12
Artículo 12. Plazo para la resolución de reclamaciones	12
Artículo 13. Admisión e inadmisión a trámite de la reclamación	12
Artículo 14. Tramitación	14
Artículo 15. Allanamiento y desistimiento	14

Artículo 16. Finalización y notificación	15
Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV	15
Artículo 18. Informe anual	16
CAPITULO IV	16
Artículo 19. Aprobación y modificación del Reglamento	16

PREÁMBULO

El Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas (en adelante, el “Reglamento UE”), por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/1129 y la Directiva (UE) 2019/1937 (“Reglamento (UE) 2020/1503”), así como sus normas técnicas de desarrollo, definen los requisitos, formatos estándar y procedimientos para la tramitación de reclamaciones por los proveedores de servicios de financiación participativa para empresas.

CAPITULO I

Artículo 1. Objeto y definiciones

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación, con sujeción al esquema de definiciones detalladas en este artículo, de los requisitos, procedimiento de selección y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de MyMAP. (en adelante también, la “Sociedad”, la “Entidad” o la “Organización”) para atender y resolver las reclamaciones que presenten sus clientes, quedando determinado un procedimiento que asegure la efectividad de dicho derecho, conforme lo establecido en el Reglamento (UE) 2020/1503 de 7 de octubre de 2020 y el Título V de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento y financiación

empresarial, modificada por la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas.

Definiciones:

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

«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.

«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 MyMAP con el fin de atender y resolver las Reclamaciones a través del Canal de Reclamaciones.

«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.

Artículo 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 y al Título V de la Ley 5/2015 de fomento y financiación empresarial, modificada por la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, la

condición de Cliente de servicios prestados por MyMAP, 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, de las buenas prácticas y usos financieros, o de cualquier otra norma que contemple la protección de los intereses y derechos que les pueda corresponder.

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

CAPITULO II

Artículo 3. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente

MyMAP consta de un Servicio de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Órgano de Administración.

El titular del SAC será el Director de Operaciones de MyMAP, o, en caso de imposibilidad temporal, aquella persona que sea designada por el Órgano de Administración.

MyMAP adoptará las medidas necesarias para separar al Director de Operaciones de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes a la atención de las reclamaciones de los Clientes evitando, asimismo, conflictos de interés.

El titular del Servicio de Atención al Cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes

mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Se entenderá que cuenta con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo con el Reglamento; cuando la persona designada posea conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del SAC, por haber desempeñado funciones propias de esta naturaleza, especialmente aquellas relacionadas con actividades de “Crowdfunding” relativas a Plataformas de Financiación Participativa.

El titular del SAC no podrá estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 5.

3.1. Independencia en el ejercicio de su cargo

Ni MyMAP, sus administradores o directivos, podrán adoptar en ningún caso 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 por el SAC en el ejercicio de sus funciones.

3.2. Confidencialidad

El titular del SAC, así como los empleados adscritos a dicho servicio, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará con la debida diligencia. Tampoco podrá aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

3.3. Asesoramiento externo

El SAC trasladará, cuando fuera necesario, a los asesores legales de MyMAP las consultas y cuestiones que estime necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

3.4. Colaboración interna

Todos los departamentos y servicios de MyMAP deberán prestar su apoyo al Canal de Reclamaciones (e, indirectamente, a los asesores legales de MyMAP) y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al SAC cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3.5. Control interno

El Consejero Delegado de MyMAP mantendrá reuniones periódicas con el titular del SAC, con la periodicidad que estimen oportuna, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Canal de Reclamaciones 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 MyMAP de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos a que esté sujeto como Proveedor de Servicios de Financiación Participativa y/o como Plataforma de Financiación Participativa. De cada sesión se levantará acta escribiéndose los temas tratados y las medidas adoptadas.

Artículo 4. Duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente será elegido por tiempo indefinido, pudiendo ser inmediatamente cesado de su cargo, por acuerdo del Órgano de Administración, o por los motivos del Artículo 6 de este Reglamento.

Artículo 5. Incompatibilidades del titular del Servicio de Atención al Cliente

Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado 4.4 anterior las siguientes:

- Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de MyMAP, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas.

- Desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, sociedad gestora de entidades de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros no pertenecientes al Grupo de Sociedades en que en su caso se pudiera integrar.
- Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del SAC.
- Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

Artículo 6. Cese del titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por:

- Incumplimiento grave de sus funciones.
- Desarrollo de funciones o competencias en MyMAP que implique causa de incompatibilidad para el cargo de acuerdo con el Artículo 5 anterior.
- Imposibilidad física de su desempeño u otro tipo de incapacidad sobrevenida.
- Acuerdo del Órgano de Administración de revocación del nombramiento, fundado en una actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, previa instrucción del correspondiente expediente.
- Renuncia.
- Por cualquier otra causa contemplada estatutariamente por MyMAP o conforme a la normativa legal vigente.

Vacante el cargo, MyMAP procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

Artículo 7. Servicio de Atención al Cliente

MyMAP dispone de un correo específico, info@mappatrimonial.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 la Entidad.

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

Artículo 8. Competencias del Servicio de Atención al Cliente

El SAC desempeña las siguientes funciones:

- Atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes a través del Canal de Reclamaciones. El titular del SAC llevará a cabo la instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las reclamaciones que los clientes de MyMAP presenten, directamente o mediante representación y emitirá decisión motivada en el plazo de un mes desde la presentación de la reclamación. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- Promover y velar por el cumplimiento en MyMAP de los principios por los que deben regirse los Proveedores de Servicios de Financiación Participativa, de acuerdo con el Reglamento UE y la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, en particular (neutralidad, diligencia y transparencia), 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, a iniciativa propia o a requerimiento de MyMAP, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- Preparar informes anuales explicativos del desarrollo de su función.
- Velar por que en la página web de MyMAP, se incluya la siguiente información:
 - La existencia del Canal de Reclamaciones, junto con su dirección electrónica.
 - II. La obligación que corresponde a MyMAP de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de un mes desde

su presentación a través del Canal de Reclamaciones, en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

- III. Una versión actualizada y consolidada del Reglamento.

Quedan **excluidas**, sin embargo, **de la competencia del SAC**:

- Las relaciones entre MyMAP y sus socios, administradores, directivos, empleados, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de Clientes.
- Las relaciones entre MYMPA y cualquiera de las entidades del Grupo de Sociedades en que, en su caso, pudiera estar integrado, salvo cuando éstas actúen únicamente en su condición de Clientes.

CAPITULO III

Artículo 9. 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. Para su presentación podrá emplearse el Modelo normalizado de formulario para la presentación de las reclamaciones que se incorpora como Anexo I.

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.
- Fecha(s) de los hechos que han generado la reclamación.
- Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (en su caso).
- 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.
- Cualquier otra circunstancia que estime conveniente.
- 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: info@mappatrimonial.com

El Servicio de Atención al Cliente le dirigirá comunicación, acusando recibo de su reclamación y de la fecha de presentación de la misma, a efecto del cómputo de un mes a que hace referencia el Artículo 8 de este Reglamento.

Artículo 10. Plazo de presentación de reclamaciones por los clientes

- Los clientes podrán presentar reclamaciones, sea cual sea el motivo que las provoque, la cuantía de las mismas o cualquier otra razón, durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron 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 MyMAP.
- Cualquier Reclamación que sea recibida por el SAC a través del Canal de Reclamaciones fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al Cliente por correo electrónico.

Artículo 11. Presentación de reclamaciones ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores

En ningún caso la presentación de una Reclamación ante MyMAP 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 dicho organismo supervisor en caso de que MyMAP no resuelva su Reclamación en el plazo fijado a tal efecto en el apartado siguiente, o resolviendo, lo hiciere en su contra.

Artículo 12. Plazo para la resolución de reclamaciones

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

Artículo 13. Admisión e inadmisión a trámite de la reclamación

El plazo previsto en el punto anterior 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 y se informará al reclamante sobre su admisibilidad en un plazo de diez días hábiles a partir de su recepción., 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 diez 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 un mes previsto en el apartado anterior.

- Sólo podrá **rechazarse la admisión a trámite de las 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 reclamación.
 - Cuando se pretendan tramitar como 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 reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos de ser presentadas, directamente o en representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por MyMAP, y de que se refieran 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.
 - Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en este Reglamento.
- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio 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 interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

El rechazo de la admisión a trámite de una reclamación supone que no pueda volver a ser planteada ante el Departamento.

Artículo 14. 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 y servicios de MyMAP, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

El coste para el cliente por la presentación y tramitación de cualquier reclamación es gratuito.

Artículo 15. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la reclamación, MyMAP 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 interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, comunicándose formalmente al reclamante.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento de reclamación. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la

continuación del mismo a los solos efectos de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 16. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente. A partir de ese plazo el reclamante puede acudir al Servicio de reclamaciones de la CNMV, rellenando el formulario de presentación correspondiente. •

La decisión adoptada será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la normativa vigente en materia de transparencia y protección de la clientela aplicable, los principios previstos para el funcionamiento de los Proveedores de Servicios de Financiación Participativa y/o de las Plataformas de Financiación Participativa (neutralidad, diligencia y transparencia), 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, deberá aportarse las razones que lo justifiquen. Las resoluciones del Departamento contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

La decisión será notificada a los interesados dentro del plazo establecido en el Artículo 12 de este Reglamento, por escrito por medios electrónicos o, a petición del demandante, en papel. El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Departamento, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV

MyMAP atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 18. Informe anual

Anualmente, el SAC presentará ante el Órgano de Administración de MyMAP un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

CAPITULO IV

Artículo 19. Aprobación y modificación del Reglamento

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Órgano de Administración de MAP Patrimonial S.L. - CIF B-01681972, S.L., el día 01 de marzo de 2025.

Cualquier modificación del Reglamento deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación del Consejo de Administración de MyMAP.