REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE INMOVERSIA (INMOVERSIA ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.L.)

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, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/1129 y la Directiva (UE) 2019/1937, así como sus normas técnicas de regulación, definen los requisitos, formatos estándar y los procedimientos para la tramitación de reclamaciones por los proveedores de servicios de financiación participativa para empresas.

Además, se prevé que las entidades que formen parte del mismo grupo económico puedan disponer de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente único para todo el grupo.

CAPÍTULO I

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimiento de selección y régimen de actuación del **Servicio de Atención al Cliente de INMOVERSIA ACTIVOS INMOBILIARIOS S.L.** (en adelante, la "Sociedad" o "Inmoversia") para atender y resolver las reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2020/1503 citado en el preámbulo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las normas y procedimientos que se desarrollan en este Reglamento son de aplicación por igual a todas las unidades organizativas de Inmoversia y a aquellas personas y entidades que mantengan un contrato de representación con la Sociedad.

CAPÍTULO II

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

- **INMOVERSIA ACTIVOS INMOBILIARIOS S.L.** contará con un **Servicio de Atención al Cliente**, cuyo titular será designado por el Órgano de Administración. El titular del Servicio deberá cumplir con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, además de tener la experiencia y conocimientos adecuados para ejercer sus funciones.
- No podrán ejercer este cargo aquellos que:
    - Estén inhabilitados penal o administrativamente.
    - Tengan antecedentes penales por delitos relacionados con la falsedad, delitos financieros, o revelación de secretos.
    - Estén en proceso de insolvencia sin rehabilitación.

Artículo 4. Duración del mandato

El titular del **Servicio de Atención al Cliente** será designado por tiempo indefinido, con posibilidad de cese inmediato por decisión del Órgano de Administración bajo las condiciones establecidas en este reglamento.

Artículo 5. Incompatibilidades

El titular del **Servicio de Atención al Cliente** no podrá desempeñar funciones comerciales o cualquier otra actividad que pueda generar conflictos de interés dentro de Inmoversia.

Artículo 6. Cese del titular

El titular cesará en sus funciones por:

- Incumplimiento grave de sus responsabilidades.
- Desarrollo de funciones incompatibles dentro de Inmoversia.
- Incapacidad física o mental.
- Decisión del Órgano de Administración basada en negligencia manifiesta. ● Cualquier otra causa que se contemple en los estatutos de la Sociedad o normativa legal.

Vacante el puesto, se procederá a un nuevo nombramiento en el plazo de un mes.

Artículo 7. Servicio de Atención al Cliente

- El **Servicio de Atención al Cliente** será independiente de las áreas comerciales y operativas, para garantizar la autonomía en la toma de decisiones.
- Inmoversia se asegurará de dotar al Departamento de los recursos necesarios para cumplir sus funciones.

- Los empleados del Departamento tendrán formación adecuada en normativa sobre transparencia y protección al cliente.
- El **Servicio de Atención al Cliente** se integrará en el **Departamento de Control Interno** de la Sociedad y dependerá directamente del Órgano de Administración.

Artículo 8. Competencias del Servicio de Atención al Cliente

Este departamento será responsable de:

- Instruir y tramitar reclamaciones presentadas por los clientes de Inmoversia. ● Emitir decisiones motivadas en un plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.
- Proporcionar informes y recomendaciones para mejorar las relaciones de confianza entre la Sociedad y sus clientes.

CAPÍTULO III

Artículo 9. Plazo de presentación de reclamaciones

Los clientes podrán presentar reclamaciones en un plazo máximo de dos años desde que tuvieran conocimiento de los hechos causantes. Fuera de este plazo, las reclamaciones no serán atendidas.

Artículo 10. Colaboración interna

Inmoversia deberá:

- Garantizar el apoyo de todos los departamentos en la tramitación de las reclamaciones. ● Publicar en su web la existencia y funciones del **Servicio de Atención al Cliente**, así como proporcionar un modelo normalizado de reclamación.

Artículo 11. Procedimiento de presentación de reclamaciones

Las reclamaciones podrán presentarse por medios electrónicos o físicos, debiendo seguir el modelo normalizado disponible en la web de Inmoversia. El coste de la presentación de una reclamación será gratuito para el cliente.

Artículo 12. Admisión a trámite

El **Servicio de Atención al Cliente** deberá confirmar en un plazo de 10 días si la reclamación es admisible. En caso de faltar documentación, el cliente tendrá 10 días naturales para subsanar la deficiencia.

Artículo 13. Tramitación

El **Servicio de Atención al Cliente** recabará toda la información necesaria de los diferentes departamentos de Inmoversia para resolver la reclamación.

Artículo 14. Allanamiento y desistimiento

Si la Sociedad rectifica tras la reclamación, deberá comunicarse formalmente al cliente y al **Servicio de Atención al Cliente**. El cliente podrá desistir de su reclamación en cualquier momento.

Artículo 15. Resolución y notificación

El expediente deberá resolverse en el plazo de un mes. La decisión será notificada al cliente de forma electrónica o por escrito.

CAPÍTULO IV

Disposición final primera

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Órgano de Administración.

Disposición final segunda

Este Reglamento entrará en vigor tras su aprobación por el Órgano de Administración y la obtención de la autorización correspondiente.

ANEXO. Formato estándar para la presentación de reclamaciones

Presentación de una reclamación

1.a Datos personales del reclamante:

Apellido / Denominación Social:
Nombre:
NIF y LEI (si está disponible):
Dirección: Calle, Número, Planta:
Código postal, Ciudad, País:
Teléfono:
Email:

1.b **Datos de contacto** (si son diferentes a los del punto 1.a):

Apellido / Denominación Social:
Nombre:
Dirección: (Calle, Número, Planta)
Código postal, Ciudad, País:
Teléfono:
Email:

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

Apellido / Denominación Social:
Nombre / Denominación Social:
NIF y LEI (si está disponible):
Dirección: (Calle, Número, Planta):
Código postal, Ciudad, País:
Teléfono:
Email:

2.b Datos de contacto (si son diferentes a los del punto 2.a):

Apellido:
Nombre / Denominación Social:
Dirección: (Calle, Número, Planta):
Código postal, Ciudad, País:
Teléfono:
Email:

3. Información sobre la reclamación

3.a **Referencia completa de la inversión y/o del acuerdo al que se refiere la reclamación** (número de referencia de la inversión, nombre del proyecto y/o propietario, u otras referencias pertinentes):

3.b **Descripción del objeto de la reclamación** (especificar claramente el motivo de la reclamación):

3.c Fecha(s) de los hechos que han generado la reclamación:

3.d **Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados** (en su caso): 3.e **Otras observaciones o información pertinente** (si procede): En , a de de . [Firma]

Reclamante/Representante legal

Documentación aportada (marcar la casilla correspondiente): - Poder de representación u otro documento relevante

- Copia de los contratos de inversión a los que se refiere la reclamación - Otros documentos que apoyen la reclamación:

ANEXOS DE USO INTERNO

1. Carta de admisión a trámite de la reclamación
2. Carta de rechazo de la reclamación
3. Carta de solicitud de información o documentación al cliente 4. Carta de comunicación de la decisión motivada, adoptada por el Servicio de Atención al Cliente

ANEXO 1

Asunto: Admisión a trámite de la reclamación

Cuenta de Operaciones:
Titular:
Motivo de la Reclamación:
Fecha límite de resolución:
N.º Expediente:
Estimado cliente:
Su reclamación de referencia, presentada en , oficina de con fecha de de 20, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de INMOVERSIA ACTIVOS INMOBILIARIOS S.L., con fecha de , y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente indicado.
La fecha límite para resolver este expediente es de un mes a partir de la fecha de recepción en este servicio. Dentro de ese plazo, y en menor tiempo si es posible, emitiremos decisión motivada, que le será comunicada oportunamente.
Si necesita cualquier aclaración, por favor diríjase a este servicio a través de los siguientes medios:
Servicio de Atención al Cliente - Reclamaciones
at.cliente@inmoversia.com
Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente.

ANEXO 2

Asunto: Rechazo de la reclamación

Cuenta de Operaciones:
Titular:
Motivo de la Reclamación:
Fecha límite de resolución:
N.º Expediente:
Estimado cliente:
Su reclamación de referencia, presentada en , oficina de con fecha de de 20, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de INMOVERSIA ACTIVOS INMOBILIARIOS S.L., con fecha de , y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.
Le informamos que, tras la revisión correspondiente, su reclamación ha sido rechazada por los siguientes motivos:
[Incluir motivos de rechazo según normativa]
Si en el plazo de diez días naturales no se reciben alegaciones, la reclamación se archivará sin más trámite.
En caso de disconformidad con la resolución, puede acudir a los juzgados y tribunales de Almería.

ANEXO 3

Asunto: Solicitud de información o documentación adicional

- **Cuenta de Operaciones**:
- **Titular**:

- **Motivo de la Reclamación**:
- **Fecha límite de resolución**:
- **N.º Expediente**:

Estimado cliente:
Su reclamación ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de **Axiama Gestion de Proyectos Innovadores, S.L.**, y le informamos que los datos proporcionados no son suficientes para tramitar su reclamación.

[Incluir detalles de la documentación faltante]

Si no se recibe la documentación solicitada en el plazo de diez días naturales, la reclamación será archivada.

ANEXO 4

Asunto: Notificación de resolución

- **Cuenta de Operaciones**:
- **Titular**:
- **Motivo de la Reclamación**:
- **Fecha límite de resolución**:
- **N.º Expediente**:

Estimado cliente:
En relación con su reclamación presentada el ___ de ___ de 20__ , le informamos que la resolución adoptada por el **Servicio de Atención al Cliente de INMOVERSIA ACTIVOS INMOBILIARIOS S.L.** es la siguiente:

[Explicación de la decisión, con justificación]

Si no está conforme con el resultado, puede acudir a los juzgados y tribunales de Almería. Sin otro particular, le saluda atentamente.