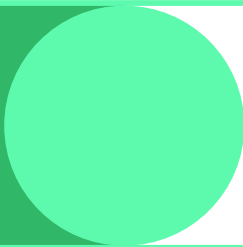


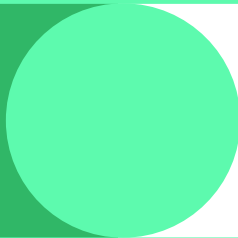


# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE URBANITAE

REAL ESTATE PLATFORM, P.F.P., S.L.

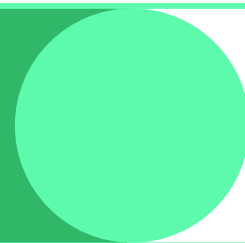


# CONTROL DE VERSIONES



FECHA	VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	NOTAS

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE URBANITAE REAL ESTATE PLATFORM, P.F.P., 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 ("Reglamento (UE) 2020/1503"), 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.

## CAPITULO 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 URBANITAE REAL ESTATE PLATFORM, P.F.P., S.L. (en adelante, "Urbanitae" o la "Sociedad") 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 Urbanitae y a aquellas personas y entidades que mantengan un contrato de representación con Urbanitae.

## CAPITULO II

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

- Urbanitae consta de un Servicio de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por el Órgano de Administración. Será condición indispensable, que sea una persona desvinculada de los circuitos comerciales y operativos de la sociedad, con el fin de garantizar la máxima objetividad y autonomía posible en la toma de decisiones referentes a su actividad.
- 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.
- No podrán ejercer el cargo de Responsable del Departamento:
  - Los concursados no rehabilitados.
  - Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
- La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

#### **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, por los motivos del Artículo 6 de este Reglamento.

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

Serán causas de incompatibilidad para la designación de titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo en cualquier unidad organizativa, de funciones relacionadas con la actividad comercial y operativa y cualquier otra que pudiera generar conflictos de interés.

#### **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 Urbanitae 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.
- Por incurrir en alguno de los supuestos detallados en el Artículo 3.3 de este Reglamento que imposibilitan ejercer el cargo.
- Renuncia.
- Por cualquier otra causa contemplada estatutariamente por Urbanitae, o conforme a la normativa legal vigente.

Vacante el cargo, Urbanitae 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.**

- El Servicio de Atención al Cliente mantendrá su separación respecto de los servicios comerciales y operativos existentes en Urbanitae, de forma que se garantice que el servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
- Urbanitae se asegurará de que el Departamento esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, ampliándolos en lo procedente al volumen de reclamaciones que haya de tramitar.
- Las personas que formen parte de la plantilla de este Departamento, dispondrán de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los

clientes de servicios financieros.

- El Servicio de Atención al Cliente se integra en el Departamento de Control Interno de Urbanitae que dependerá directamente del Órgano de Administración de Urbanitae.

#### **Artículo 8. Competencias del Servicio de Atención al Cliente.**

Dado que no ha sido designada la figura de Defensor del Cliente, el Departamento tiene como función primordial la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de Urbanitae derivados de forma general de sus relaciones con la misma, y en especial respecto de operaciones, contratos o servicios financieros realizados, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En función de lo indicado corresponde al Departamento:

- Instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las reclamaciones que los clientes de Urbanitae presenten, directamente o mediante representación.
- De acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable, las reclamaciones constituirán declaraciones de insatisfacción dirigidas a un proveedor de servicios de crowdfunding por uno de sus clientes en relación con la prestación de servicios de crowdfunding en el sentido del artículo 2, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) 2020/1503.
- Presentar, formular y realizar ante Urbanitae informes, recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos de su competencia y que estime que pueden favorecer las relaciones de equidad y confianza que deben existir entre Urbanitae y sus clientes.
- Emitir 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.

### **CAPITULO III**

#### **Artículo 9. 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 tuvieran conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- Las reclamaciones presentadas fuera del plazo señalado no serán atendidas por el Servicio de Atención al cliente, que las dirigirá a Urbanitae para su conocimiento y tramitación correspondiente.

#### **Artículo 10. Colaboración.**

Corresponderá a Urbanitae organizar la estructura interna del Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo con las siguientes directrices:

- Asegurar que todos los departamentos y servicios prestan su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.
- Poner a disposición de sus clientes en su Sitio Web, la siguiente información:
  - Existencia, funciones y dirección electrónica del Departamento.

- Obligación de la entidad de atender y resolver las reclamaciones en un plazo de un mes desde su presentación.
- Modelo normalizado de formulario para la presentación de las reclamaciones.
- El contenido del presente Reglamento.
- Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de su dirección postal y electrónica.
- Referencia a la necesidad de agotar primero la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV mencionado en el apartado anterior.
- Referencia a la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- Recibir y valorar las reclamaciones que puedan formularse respecto de la actuación del Servicio de Atención al cliente y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado 4 del Artículo 6 de este Reglamento.

#### **Artículo 11. Objeto, forma, contenido y lugar de presentación de las reclamaciones.**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del presente Reglamento, el objeto del mismo es atender y resolver las reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan las condiciones de usuarios de los servicios (el cliente) prestados por la Sociedad, siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se 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.

En consecuencia, los clientes de Urbanitae podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por Urbanitae han sido tratados negligentemente, de forma incorrecta o no ajustada a derecho.

El procedimiento para la formulación de reclamaciones es el siguiente:

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

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- La lengua que se utilizará para la presentación de las reclamaciones será el castellano.
- El procedimiento se iniciará mediante la presentación del modelo normalizado de plantilla incluido como Anexo al presente Reglamento, 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 NIF y datos referidos a registro público, para las jurídicas; y teléfono y dirección de correo electrónico.
  - Referencia completa de la inversión y/o del acuerdo al que se refiere la reclamación (es decir, número de referencia de la inversión, nombre del propietario/empresa del proyecto y/o del proyecto de crowdfunding, otras referencias de las transacciones pertinentes...).
  - Descripción del objeto de la reclamación (especificando claramente el objeto de la reclamación).



- Fecha(s) de los hechos que han generado la reclamación.
  - Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (en su caso).
  - Cualquier otra circunstancia que estime conveniente.
  - Lugar, fecha y firma.
- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su reclamación, que obren en su poder.
  - Las reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en la dirección de correo electrónico [sac.urbanitae@afincompliance.es](mailto:sac.urbanitae@afincompliance.es) y que figura en el Sitio Web de Urbanitae.
  - El coste para el cliente por la presentación y tramitación de cualquier reclamación es gratuito.
  - El Servicio de Atención al Cliente le dirigirá carta, acusando recibo de su reclamación y de la fecha de presentación de la misma ante el Departamento, a efecto del cómputo del mes a que hace referencia el punto 3 del Artículo 8 de este Reglamento.

#### **Artículo 12. Admisión a trámite.**

- Recibida la reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, en caso de no haber sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la reclamación, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de respuesta, la identidad y los datos de contacto, incluida la dirección de correo electrónico y el número de teléfono, de la persona o el servicio al que el cliente puede dirigir cualquier consulta relacionada con su reclamación, así como una referencia al plazo de resolución indicado en el punto 3 del Artículo 8 de este Reglamento.

La reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de Urbanitae.

- La Sociedad tendrá que confirmar al reclamante si su reclamación es admisible en un plazo de diez días hábiles.
- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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 reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto en este Reglamento como tiempo máximo de respuesta.

- 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 Urbanitae, 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, en principio del principio de equidad.

- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a 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 13. Tramitación.**

El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Urbanitae, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### **Artículo 14. Allanamiento y desistimiento.**

- Si a la vista de la reclamación, Urbanitae 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, comunicándoselo formalmente al reclamante.
- Los interesados podrán desistir de sus 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. 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 15. 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, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, 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 punto 3 del Artículo 8 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.

- Realizado lo anterior se procederá al archivo del expediente.

#### **Artículo 16. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.**

Urbanitaea tenderá 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.

## **CAPITULO IV**

#### **Disposición final primera.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Órgano de Administración de Urbanitaea, previa verificación por la CNMV.

#### **Disposición final segunda.**

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Órgano de Administración, tras la obtención de la preceptiva autorización de la CNMV.

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 (Domicilio social de la entidad)	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 (Domicilio social de la entidad)	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 (Domicilio social de la entidad)	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 (Domicilio social de la entidad)	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 (es decir, número de referencia de la inversión, nombre del propietario/empresa del proyecto y/o del proyecto de crowdfunding, otras referencias de las transacciones pertinentes...)

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

Por favor, aporte la documentación que acredite los hechos mencionados.

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 (marque la casilla que corresponda):

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. Formularios y documentos utilizados.**

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

**ANEXO 1**

D.

CL

**Asunto: Admisión a trámite de la reclamación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**N.º Expediente:**

Estimado cliente:

Su reclamación de referencia, presentada en ....., oficina de ..... con fecha ..... de ..... de 201X, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de Urbanitae Real Estate PLATFORM, P.F.P., S.L., con fecha ....., y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.

La fecha límite para resolver este expediente es de un plazo máximo 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 comunicaremos oportunamente.

Si necesita cualquier aclaración sobre el particular, le rogamos se dirija a este servicio a través de los medios que le indicamos:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE –RECLAMACIONES**

**Tfno.:** 91 791 44 28

**Correo electrónico:** [sac.urbanitae@afincompliance.es](mailto:sac.urbanitae@afincompliance.es)

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente



ANEXO 2

D.

CL

Asunto: Admisión a trámite de la reclamación: Rechazo de la reclamación

Cta. De Operaciones:

Titular:

Motivo de la Reclamación:

Fecha límite resolución:

N.º Expediente:

Estimado cliente:

Su reclamación de referencia, presentada en ....., oficina de ..... con fecha ..... de ..... de 201X, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de Urbanitae Real Estate PLATFORM, P.F.P., S.L., con fecha ....., y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.

Le informamos que, tras ser revisada, su reclamación ha sido rechazada por el siguiente motivo:

[Indicar, de forma personalizada, los motivos de rechazo teniendo en cuenta los casos que contempla la normativa]

- 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 en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Urbanitae Real Estate Platform, S.L..
- 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 que establezca el reglamento de funcionamiento.

Si en el plazo de diez días naturales a contar a partir de la recepción de esta comunicación no se recibieran alegaciones por su parte en el **Servicio de Atención al Cliente – Reclamaciones**, la reclamación se archivará sin más trámite.

En caso de disconformidad con el resultado de la resolución de su expediente, le informamos que puede acudir a la Comisión Nacional del Mercado de Valores –Servicio de Inversores, calle Edison, 4, 28006 Madrid para presentar alegaciones al pronunciamiento que el Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones ha realizado de su expediente.

Sin otro particular, le saluda atentamente

## ANEXO 3

**Asunto: Admisión a trámite de la reclamación: Solicitud de información o documentación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**N.º Expediente:**

Estimado cliente:

Su reclamación de referencia, presentada en oficina de ..... con fecha ..... de ..... de 201X, ha sido recibida en este Servicio de Atención al Cliente de Urbanitae Real Estate PLATFORM, P.F.P., S.L., con fecha ....., y le comunicamos su admisión a trámite, con el número de expediente que se detalla.

Le informamos que, tras ser revisados los datos de la misma, su reclamación no se encuentra lo suficientemente acreditada.

A continuación, le informamos de los datos necesarios para continuar el expediente de la reclamación:

[Indicar, de forma personalizada, los datos que faltan teniendo en cuenta los casos que contempla la normativa]

- 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 reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.
- Pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamentan la reclamación.

Estos datos deberán ser remitidos al Servicio de Atención al Cliente – Reclamaciones, en el teléfono de contacto **91 791 44 28** o el correo electrónico [sac.urbanitae@afincompliance.es](mailto:sac.urbanitae@afincompliance.es), en el plazo de diez días naturales a contar a partir de la recepción de esta comunicación. En el caso de no recibir la documentación solicitada, la reclamación se archivará sin más trámite.

Sin otro particular, le saluda atentamente

## ANEXO 4

**Asunto: Notificación de la resolución de su reclamación**

**Cta. De Operaciones:**

**Titular:**

**Motivo de la Reclamación:**

**Fecha límite resolución:**

**N.º Expediente:**

Estimado cliente:

Con relación al expediente abierto [Indicar la codificación del expediente] motivado por reclamación presentada en [indicar el lugar dónde se ha presentado la reclamación por parte del cliente] con fecha [indicar la fecha de entrada de la reclamación], le informamos que la resolución adoptada por el Servicio de Atención al Cliente - Reclamaciones de Urbanitae Real Estate Platform, P.F.P., S.L. es la siguiente:

- Explicación de la decisión adoptada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, 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
- Indicar, si procede, la fecha de ejecución de la resolución adoptada.

En caso de disconformidad con el resultado de la resolución de su expediente, le informamos que puede acudir a la Comisión Nacional del Mercado de Valores –Servicio de Inversores, calle Edison, 4, 28006 Madrid para presentar alegaciones al pronunciamiento que el Servicio de Atención al Cliente – Quejas y Reclamaciones ha realizado de su expediente.

Sin otro particular, le saluda atentamente

•urbanitae

C/ Castelló 23, 28001  
Madrid 911 232 522  
[urbanitae.com](http://urbanitae.com)