

Reglamento para la Defensa del Cliente

Regulation for the Client Defense

Information Classification: Public

This document has been drafted in English and Spanish and may be available in various translated versions. If there are any discrepancies between English version wording and the translated text, the English version wording will prevail.

Content Table

Versión en Español	4
1 Objeto	4
2 Definiciones.....	4
3 Ámbito de aplicación	5
3.1 Ámbito objetivo	5
3.2 Ámbito subjetivo	5
4 Servicio de Atención al Cliente	5
4.1 Composición	5
4.2 Titular	6
4.3 Independencia	6
4.4 Funcionamiento	7
4.5 Formación	7
4.6 Colaboración	7
4.7 Funciones	7
4.8 Materias excluidas	8
5 Obligaciones de la Sociedad	8
5.1 Obligación de Información	8
6 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones	9
6.1 Alcance del procedimiento y plazo para formular la queja o reclamación 9	
6.2 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones	9
6.3 Admisión a trámite	10
6.4 Tramitación	11
6.5 Desistimiento y allanamiento	11
6.6 Finalización y notificación	12
7 Informe Anual	12
8 Aprobación y revisión	13
9 Entrada en vigor	13
English version	14
1 Object	14
2 Definitions	14
3 Scope of application	15

3.1	Objective scope	15
3.2	Subjective scope.....	15
4	Customer Service.....	15
4.1	Composition.....	15
4.2	The Manager.....	16
4.3	Independence	16
4.4	Functioning.....	16
4.5	Training	17
4.6	Collaboration.....	17
4.7	Functions	17
4.8	Excluded materials.....	17
5	Obligations of the Company.....	18
5.1	Information Obligation.....	18
6	Procedure for the presentation, processing and resolution of complaints and grievances	18
6.1	Scope of the procedure and time limit for filing a complaint or grievance 18	
6.2	Form, content and place of submission of complaints and grievances	19
6.3	Admission for processing.....	19
6.4	Processing	20
6.5	Waiver and relinquishment.....	21
6.6	Completion and notification	21
7	Annual report	22
8	Approval and review.....	22
9	Entry into force.....	22

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 24 de noviembre de 2022.

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.

English version

1 Object

This Regulation is approved in order to comply with the provisions of article 8.1 of *Order ECO/734/2004, of March 11, 2004, on customer service departments and services and the customer ombudsman of financial institutions*, pursuant to which investment services companies must approve a regulation for the defense of the customer that regulates the Company's Customer Service, which, as provided in article 8.2 of the aforementioned Order, must be approved by the Board of Directors of the Company.

By virtue of the foregoing, this Regulation was approved by the Board of Directors of the Company on 24 November 2022.

2 Definitions

The words used here in the singular, when the context allows it, will be considered to include the plural and vice versa. Definitions of words in the singular in this document will be applied to those words when they are used in the plural when the context allows it and vice versa.

Clients: all individuals and legal entities, whether Spanish or foreign, who qualify as users of the financial services provided by the Company.

Complainant: Client who submits a complaint or claim provided that it refers to his legally recognized interests and rights, whether derived from contracts, transparency and customer protection regulation or good financial practices and uses, in particular, the principle of equity.

Customer Service: service in charge of attending to and resolving the complaints and claims submitted by the Company's Complainants and the exercise of the rest of the functions set forth in this Regulation.

Company: European Digital Securities Exchange, S.V., S.A., with LEI code 959800UP9ANDBHTKJ408, and duly authorized as an Investment Firm by the CNMV.

Customer Service Manager: person responsible for the direction and management of the Customer Service.

Employee: workers hired by the Company either under labor or mercantile regime to render services to the Company.

Investment Firm: has the meaning set out in Article 4.1 of MIFID 2.

Law 7/2017 of 2 November: Law 7/2017, of 2 November, which transposes into Spanish law Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution in consumer matters.

3 Scope of application

3.1 Objective scope

This Regulation is applicable and must be followed in all matters that affect the Customer Service, and in the procedure for the presentation, processing and resolution of complaints and claims.

3.2 Subjective scope

This Regulation will be mandatory for all Employees to know and comply with.

4 Customer Service

4.1 Composition

The Customer Service shall have a Customer Service Manager, whose appointment shall correspond, in all cases, to the Board of Directors of the Company. The Customer Service Manager shall be appointed for a period of three years and may be re-elected as many times as the Board of Directors of the Company may decide.

The Board of Directors of the Company shall also have the authority to remove the Customer Service Manager. The Customer Service Manager shall be removed from office for any of the following reasons:

- a) To have been sanctioned by a final judgment for a crime or for serious or very serious infractions as provided in Section 4.2 (*The Manager*) of this Regulation;
- b) Performance of functions in the Company that imply a cause of incompatibility for the position;
- c) Resignation;
- d) The termination of his or her term of office, except in the case of reelection;
- e) Supervening incapacity; and
- f) Agreement of the Company, based on a notoriously negligent performance of its obligations.

Once the position becomes vacant, the Board of Directors of the Company shall proceed to appoint a new Customer Service Manager within thirty calendar days following the date on which the vacancy arose.

The appointment of the Customer Service Manager shall be notified to the National Securities Market Commission.

The remaining members of the Customer Service, if any, shall be selected and approved by the Customer Service Manager.

The Customer Service shall have sufficient personnel for the correct development of the competences attributed to it by the applicable legislation and this Regulation.

4.2 The Manager

The Customer Service Manager shall be a person with commercial and professional honorability, and with adequate knowledge and experience for the exercise of his/her competencies, derived from having performed functions related to the Company's own financial activity for at least three years.

The aforementioned commercial and professional honorability shall be understood to be present in those who have been observing a personal trajectory of respect for the commercial laws or others that regulate economic activity and business life, as well as good commercial and financial practices.

Those who have been sanctioned, by final judgment, for a crime or for serious or very serious infractions, in application of provisions regulating the financial system, the defense of consumers and users, or the abuse of privileged information in the stock market, may not be appointed or maintained as Head of the Customer Service. Those who perform functions in the Company's commercial or operational departments may not be appointed either.

Provided that the above requirements are met, the Customer Service Holder will be the Director of Legal and Regulatory Compliance of the Company.

4.3 Independence

The Customer Service will be integrated into the Company's Legal and Regulatory Compliance Department, in order to separate it from the business units of the Company, so as to guarantee that it autonomously makes its decisions regarding the scope of its activity and conflicts of interest are avoided.

In the event that the Customer Service Manager or one of Customer Service's members has any economic or family relationship with the Client who submits the complaint or claim, he/she shall refrain from taking any action leading to the resolution of the same and it shall be another member of the Customer Service who does not have the aforementioned relationship, who shall resolve the case. In the event that they are all affected, it shall be resolved by the Board of Directors of the Company. The direct or indirect ownership of a shareholding of more than 1% of the Client's share capital shall be considered an economic relationship. A family relationship shall be considered to be kinship, up to the second degree of consanguinity or affinity, with the Client filing the complaint or claim.

4.4 Functioning

The Customer Service may request from the rest of the Company's departments or business units the information necessary for the correct performance of its functions, which must be provided on a mandatory basis, and communications with the different departments or business units shall be governed by the principles of speed, security, efficiency and coordination.

The Company shall ensure that the Customer Service is provided with the appropriate human, material, technical and organizational resources for its correct operation and the fulfillment of its functions.

4.5 Training

The Company shall take the necessary actions to ensure that the personnel assigned to the Customer Service have adequate knowledge of financial and securities market regulations and, in particular, of the regulations on transparency and protection of financial services customers.

4.6 Collaboration

The Company, through its different business units and departments, is obliged to collaborate with the Customer Service in all that is necessary for the correct performance of its functions and, specifically, it must provide it with all the information requested by it. In this regard, all employees, managers and directors of the Company are obliged to collaborate with the Customer Service, providing all data, reports, opinions and evidence requested by it.

4.7 Functions

The Customer Service will have as its essential function the guardianship and protection of the rights and interests of the Clients legally or contractually recognized. Specifically, in compliance with this function, it is the responsibility of the Customer Service:

- a) Resolve complaints and claims that Clients may raise in relation to the operations, contracts or services they receive from the Company, and in which, in their opinion, their legally or contractually recognized rights have been violated;
- b) Resolve the issues raised by the different business units or departments of the Company, with respect to their relations with Clients;
- c) Present, formulate and submit to the Company reports, recommendations and proposals in all those aspects within its competence and which, in its opinion, may favor the good relations and confidence that should exist between the Company and its Clients; and
- d) Respond to requests for information from the Complaints Service of the National Securities Market Commission.

4.8 Excluded materials

In any case, the following matters are excluded from the competence of the Customer Service:

- a) Relations between the Company and its employees;
- b) Relations between the Company and its shareholders;
- c) Matters relating to the Company's decisions to enter into or not to enter into a contract, or a specific transaction or service with specific persons, as well as to their covenants or conditions; and

- d) Those that refer to matters that are being processed or have already been resolved in administrative, judicial or arbitration proceedings, or that are intended to prevent, delay or hinder the exercise of any right of the Company against its Clients.

5 Obligations of the Company

5.1 Information Obligation

The Company shall make the following information available to its Clients at each and every one of the offices open to the public, as well as on its website in the event that the contracts have been entered into by telematic means:

- a) The existence of the Customer Service with an indication of its contact data;
- b) The obligation on the part of the Company to attend to and resolve the complaints and claims presented by its Clients, within two months of their presentation to the Customer Service;
- c) Reference to the Complaints Service of the National Securities Market Commission and the need to exhaust the Customer Service channel in order to be able to file complaints and claims with it;
- d) The existence of the present Regulation; and
- e) References to the regulations on transparency and customer protection in financial services.

6 Procedure for the presentation, processing and resolution of complaints and grievances

6.1 Scope of the procedure and time limit for filing a complaint or grievance

The procedure foreseen in this Section shall be applicable in the processing of complaints whose knowledge is attributed to the Customer Service.

The Customer Service shall have a period of two months, counting from the presentation of the corresponding complaint or claim before it, to issue a decision. In the event that the Complainant does not receive a reply within the aforementioned period, the Complainant may turn to the Complaints Service of the National Securities Market Commission. However, the Complainant may not go to the Complaints Service of the National Securities Market Commission if more than one year has elapsed since the filing of the complaint or claim with the Customer Service.

The period for the presentation of the complaint or claim by the Complainant shall be two years from the date on which he/she became aware of the facts giving rise to the complaint or claim. Once this period has elapsed, no claim may be filed for said facts.

6.2 Form, content and place of submission of complaints and grievances

The presentation of complaints and claims may be made, personally or by representation, by electronic means provided that these allow the reading, printing and conservation of the documents, to the attention of the department or business unit of the Company that has provided the service to the that the complaint or claim is referred or, in the event that it has already been pronounced, to the Customer Service. In this regard, complaints and claims may be submitted to the Company's registered address and to the e-mail address provided for this purpose: customerservice@portfolio.exchange.

The procedure shall be initiated by submitting a document containing, in any case, the following information:

- a) Name, surname and address of the Complainant and, if applicable, of the person representing him/her, duly accredited; together with the national identity card number for natural persons and, in the case of legal persons, the data referring to the public registry;
- b) Reason for the complaint or claim, with clear specification of the issues on which a ruling is requested;
- c) Office or offices, department, or service, where the facts that are the object of the complaint or claim have taken place;
- d) 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; and
- e) Place, date and signature: the Complainant shall provide, together with the above document, the documentary evidence in his/her possession on which his/her complaint or claim is based.

6.3 Admission for processing

Once the complaint or claim has been received, in the event that it has not been resolved in favor of the Complainant by the department or business unit of the Company that provided the service to which the complaint or claim refers, it shall be forwarded to the Customer Service, at which time the two-month period established in Section 6.1 (*Scope of the procedure and time limit for filing a complaint or grievance*) of this Regulation shall commence to run. In any case, the Customer Service shall acknowledge receipt in writing and shall leave a record of the date of presentation of the complaint or claim for the purposes of calculating the said period. The complaint or claim shall be submitted only once by the Complainant, without being required to be reiterated before different bodies of the Company.

The Customer Service will proceed to study whether the documentation sent by the Complainant is complete in accordance with the provisions of Section 6.2 (*Form, content and place of submission of complaints and grievances*) of this Regulation. In the event that the identity of the Complainant is not sufficiently accredited, or the facts that are the object of the complaint or claim cannot be

clearly established, the Customer Service will notify the Complainant of the need to complete the documentation sent within ten calendar days from the date of said notification, with the warning that if this is not done, the complaint or claim will be filed without further processing. The period used by the Complainant to correct the errors shall not be included in the computation of the two-month period provided for in this Regulation for the resolution of the complaint or claim.

The Customer Service may refuse to process complaints and claims in the following cases:

- a) When essential data for processing that cannot be corrected is omitted, including those cases in which the reason for the complaint or claim is not specified;
- b) When the complaint or claim is intended to be processed as a different resource or action whose knowledge is the competence of administrative, arbitration or judicial bodies, or the same is pending of resolution or litigation, or the matter has already been resolved in those instances;
- c) When the facts, reasons and request specifying the issues that are the object of the complaint or claim do not refer to specific operations, or the Complainant does not meet the status of Complainant as defined in this Regulation;
- d) When complaints or claims are filed that reiterate other previous complaints or claims already resolved, filed by the same Complainant in relation to the same facts;
- e) When the period for the presentation of complaints and claims established in Section 6.1 (*Scope of the procedure and time limit for filing a complaint or grievance*) of this Regulation has elapsed;
- f) When it becomes aware of the simultaneous processing of the complaint or claim and an administrative, arbitration or judicial proceeding on the same matter, in which case, the Customer Service will refrain from processing the former.

When the complaint or claim is deemed inadmissible for any of the aforementioned reasons, the Complainant will be notified by means of a reasoned decision, giving him/her a period of ten calendar days from the date of the aforementioned notification to present his/her arguments. When the Complainant has replied and the reasons for rejection are maintained, the final decision will be communicated to the Complainant.

6.4 Processing

The Customer Service may request, during the course of the processing of the file, both from the Complainant and from the different departments or business units of the Company, as much data, clarifications, reports or evidence as it deems relevant to reach its decision. The Customer Service shall set, at its discretion, reasonable deadlines to comply with these requests.

In the event that, during the processing of the file, the Complainant initiates any administrative action or brings any legal action relating to the same subject

matter of the complaint or claim, the Customer Service will file the case without any further action.

The Customer Service may, before issuing the resolution, take the necessary steps and make the appropriate proposals to the parties to reach an amicable settlement. Once an amicable settlement has been reached, the agreement of the parties shall be binding on both parties and the Customer Service shall consider the case to be closed.

In the event that, in view of the complaint or claim, the Company, specifically, the corresponding department or business unit affected should rectify its situation with the Complainant to the latter's satisfaction, it must notify the Customer Service and justify it with documentary evidence, unless the Complainant expressly withdraws, in which case, the complaint or claim will be filed without any further procedure.

6.5 Waiver and relinquishment

Complainants may withdraw their complaints and claims at any time. The withdrawal will result in the immediate termination of the procedure as far as the relationship with the Complainant is concerned, and the complaint or claim will be filed without any further action. Likewise, the file will be filed in the event of the Company's acceptance to the satisfaction of the Complainant.

6.6 Completion and notification

Except in cases of acquiescence, withdrawal, inadmissibility, or failure by the Complainant to correct the documentation within the time limit set forth in Section 6.3 (*Admission for processing*) of this Regulation, the file shall end with a reasoned decision and shall contain clear conclusions on the request made by the Complainant in each complaint or claim, based, insofar as applicable, on contractual clauses, transparency and customer protection rules, as well as good financial practices and usages. 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 expressly mention the right of the Complainant, in the event of disagreement with the result of the decision, to appeal to the Complaints Service of the National Securities Market Commission.

In relation to said Complaints Service of the National Securities Market Commission, if the Complainant has the status of consumer in accordance with Law 7/2017, of 2 November, he/she may go to said Service as from one month, in the event of disagreement with the result of the decision or if he/she has not received a reply to his/her complaint, having a maximum of one year to go to said Service as from the date on which the Customer Service issued its pronouncement or, in the absence thereof, as from the date on which it should have resolved it. In the event that the Complainant is not a consumer, the Complaints Service of the National Securities Market Commission may be contacted two months after the complaint was filed with the Customer Service and for six years from the date on which the event giving rise to the complaint occurred. The Complaints Service of the National Securities Market Commission

will resolve in the manner and within the period established by the same at any given time.

The decision shall be notified to the Complainant within ten calendar days from the date of the decision, 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 Complainant and, in the absence of such indication, through the same means in which the complaint or claim was filed.

7 Annual report

Within the first quarter of each year, the Customer Service shall submit to the Board of Directors of the Company a report explaining the performance of its function during the preceding year, which shall have the following minimum content:

- a) Statistical summary of the complaints and claims handled, with information on their number, admission for processing and reasons for rejection, reasons and issues raised in the complaints and claims, as well as amounts and amounts involved;
- b) Summary of the decisions issued, indicating whether they are favorable or unfavorable to the Complainant;
- c) General criteria contained in the decisions; and
- d) Recommendations or suggestions derived from its experience, with a view to better achieving the goals that inform its actions.

A summary of the report shall be included in the Company's annual report.

8 Approval and review

The Board of Directors of the Company will be the body responsible for approving these Regulation and the modifications that, if applicable, there may be thereof.

The Company's Legal and Regulatory Compliance Department will be responsible for the revision and modification, when necessary, of these Regulation.

9 Entry into force

This Regulation shall enter into force on the date of approval by the Company's Board of Directors indicated at the beginning of this document.