

POLÍTICA DE DEFENSA DEL CLIENTE

DE

IQANA TECHNOLOGIES, S.L.U.

Junio de 2026

Historial de versiones y modificaciones

Versión	Tipo de revisión	Descripción de la modificación	Autor	Fecha
V 1.0	Aprobación inicial	N/A	Consejo de Administración	30/06/2026

1. Introducción

La presente Política de Defensa del Cliente (la "**Política**") establece la organización, los principios y el procedimiento de la función de atención y defensa del cliente de Iqana Technologies, S.L.U. ("**Iqana**") y regula la tramitación rápida, justa y coherente de las Reclamaciones que los Clientes presenten en relación con la prestación de servicios de criptoactivos, de conformidad con el artículo 71 del Reglamento (UE) 2023/1114 (MiCA) y con el Reglamento Delegado (UE) 2025/294.

2. Objeto y ámbito de aplicación

La Política tiene por objeto establecer un procedimiento eficaz y transparente que permita la tramitación rápida, justa y coherente de las Reclamaciones recibidas de los Clientes, así como la descripción de dicho procedimiento.

La Política se aplica a todas las Reclamaciones presentadas por los Clientes (según se definen en el apartado 4) en relación con uno o varios servicios de criptoactivos prestados por Iqana, y al personal de Iqana que intervenga en su tramitación.

3. Marco normativo

La presente Política se fundamenta en:

- a) el Reglamento (UE) 2023/1114, relativo a los mercados de criptoactivos (MiCA), en particular su artículo 71;
- b) el Reglamento Delegado (UE) 2025/294, que especifica los requisitos, las plantillas y los procedimientos para la tramitación de Reclamaciones por los proveedores de servicios de criptoactivos; y
- c) el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), en cuanto al tratamiento de datos personales.

4. Definiciones

- "**Reclamación**": declaración de insatisfacción dirigida a Iqana por uno de sus Clientes en relación con la prestación de uno o varios servicios de criptoactivos.
- "**Cliente**": toda persona física o jurídica a la que Iqana presta servicios de criptoactivos.
- "**Reclamante**": el Cliente o, en su caso, su representante legal debidamente acreditado, que presenta una Reclamación.
- "**Plantilla**": el formulario para la presentación de Reclamaciones que figura en el Anexo I, conforme al Anexo del Reglamento Delegado (UE) 2025/294.

5. Aprobación, supervisión y modificación

5.1 Aprobación

La presente Política ha sido establecida y aprobada por el Consejo de Administración de Iqana, que es responsable de supervisar su correcta aplicación.

5.2 Supervisión y revisión periódica

El Consejo de Administración evalúa y revisa periódicamente la eficacia de la Política y del procedimiento y adopta las medidas necesarias para subsanar las deficiencias detectadas.

5.3 Modificación y control de versiones

Toda modificación de la Política será aprobada por el Consejo de Administración y quedará reflejada en el historial de versiones.

6. Gratuidad del procedimiento

La presentación y la tramitación de las Reclamaciones son gratuitas para el Reclamante.

7. Responsable del servicio de atención al cliente y recursos

7.1 Designación y requisitos

Iqana designa a un responsable del servicio de atención al cliente, nombrado por el Consejo de Administración, que deberá contar con honorabilidad y con los conocimientos y la experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. Sus datos de contacto figuran en el Anexo II.

7.2 Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrá desempeñar la función de responsable del servicio de atención al cliente quien:

- a) esté inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para el ejercicio de cargos públicos o de administración o dirección de entidades; o
- b) haya sido condenado por delitos de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, falsedad, contra el patrimonio o el orden socioeconómico, o por otros delitos que afecten a su honorabilidad.

7.3 Cese y duración del mandato

El mandato tendrá carácter indefinido. El responsable cesará por:

- a) pérdida de los requisitos exigidos para su designación;
- b) incapacidad sobrevenida;
- c) condena por sentencia firme;
- d) renuncia;
- e) extinción de su relación con Iqana; o
- f) acuerdo motivado del Consejo de Administración.

7.4 Recursos, acceso a la información y reporte

Iqana destina recursos adecuados a la gestión de las Reclamaciones y garantiza que el responsable tenga acceso a toda la información pertinente y que las Reclamaciones se tramiten sin conflictos de interés. El responsable informa directamente al Consejo de Administración sobre la aplicación y la eficacia del procedimiento, sobre los datos a que se refiere el apartado 10 y sobre las medidas adoptadas o que deban adoptarse.

7.5 Deber de colaboración

Todas las áreas y el personal de Iqana facilitarán al responsable cuanta información solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

8. Procedimiento de tramitación de Reclamaciones

8.1 Medios

Las Reclamaciones se presentan por medios electrónicos, a través de la dirección de correo electrónico CSD@iqana.io.

8.2 Lenguas

Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones en español o en inglés y, en su caso, en las demás lenguas utilizadas por Iqana para comercializar sus servicios o comunicarse con los Clientes.

8.3 Contenido de la Reclamación

La Reclamación deberá permitir identificar al Reclamante y, en su caso, a su representante debidamente acreditado, e indicar el servicio de criptoactivos al que se refiere, una descripción del objeto y de los hechos, las fechas pertinentes y, si procede, los daños o perjuicios alegados. El Reclamante podrá adjuntar la documentación que sustente su Reclamación.

8.4 Plantilla de uso voluntario

Iqana pone a disposición de los Clientes la Plantilla que figura en el Anexo I. Su utilización no es obligatoria y la Reclamación no podrá rechazarse por el solo hecho de no haberse presentado mediante dicha Plantilla.

8.5 Condiciones de admisibilidad

Las condiciones de admisibilidad serán justas y razonables y no restringirán indebidamente el derecho del Reclamante a presentar una Reclamación. Cuando una Reclamación no reúna la información mínima necesaria para su tramitación, se estará a lo previsto en los apartados 8.6 y 8.7.

8.6 Acuse de recibo y comprobación de la admisibilidad

Iqana acusará recibo de la Reclamación y, sin demora indebida, informará al Reclamante sobre su admisibilidad.

El acuse de recibo incluirá:

- a) el nombre y los datos de contacto, incluida la dirección de correo electrónico, de la persona o el departamento al que dirigirse para cualquier consulta relacionada con la Reclamación;
- b) la fecha de recepción de la Reclamación;
- c) una referencia al plazo de resolución previsto en el apartado 8.8; y
- d) cuando la Reclamación se haya presentado mediante formulario electrónico, una copia de la misma.

Cuando la Reclamación no cumpla las condiciones de admisibilidad, Iqana facilitará al Reclamante una explicación clara de los motivos de la inadmisión.

8.7 Investigación de la Reclamación

Tras acusar recibo, Iqana evaluará sin demora indebida si la Reclamación es clara, está completa y contiene toda la información necesaria. Cuando sea poco clara o incompleta, solicitará la información adicional necesaria para su correcta tramitación.

Iqana recopilará y examinará toda la información pertinente, no exigirá al Reclamante información que ya obre en su poder o que legalmente deba obrar en él, mantendrá informado al Reclamante de las medidas adoptadas y responderá sin demora indebida a sus solicitudes razonables de información.

8.8 Decisión y plazo de resolución

La decisión abordará todos los puntos planteados por el Reclamante e indicará los motivos del resultado de la investigación. Será coherente con las decisiones anteriores adoptadas por Iqana en Reclamaciones similares, salvo que pueda justificarse una conclusión diferente.

Iqana comunicará la decisión al Reclamante sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de dos (2) meses a partir de la fecha de recepción de la Reclamación.

Cuando, en circunstancias excepcionales, la decisión no pueda adoptarse en dicho plazo, Iqana informará al Reclamante de los motivos del retraso y de la fecha en la que se adoptará la decisión.

Cuando la decisión no satisfaga, total o parcialmente, la petición del Reclamante, Iqana expondrá claramente la motivación e incluirá información sobre las vías de recurso disponibles conforme al apartado 8.10.

8.9 Comunicación con el Reclamante

Iqana se comunicará con el Reclamante en un lenguaje claro y sencillo, fácil de entender.

Las comunicaciones se realizarán por escrito, por medios electrónicos, y en la lengua en que se hubiera presentado la Reclamación, siempre que se trate de una de las lenguas previstas en el apartado 8.2.

8.10 Vías de recurso disponibles

Cuando el Reclamante no esté conforme con la decisión de Iqana, o cuando haya transcurrido el plazo de resolución sin haber obtenido respuesta, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), autoridad competente para la supervisión de Iqana.

Datos de contacto de la CNMV: Servicio de Reclamaciones de la CNMV, c/ Edison, 4, 28006 Madrid; presentación electrónica a través de la Sede Electrónica de la CNMV (sede.cnmv.gob.es); teléfono de atención al inversor 900 535 015; www.cnmv.es.

9. Registro y conservación de Reclamaciones

Iqana llevará un registro seguro de todas las Reclamaciones recibidas y de las medidas adoptadas en respuesta a ellas, y conservará dicha información conforme a la normativa aplicable.

10. Análisis de datos e informe periódico al Consejo de Administración

Iqana analizará de forma continua los datos relativos a la tramitación de Reclamaciones, que incluirán:

- a) el tiempo medio de tramitación, para cada fase del procedimiento (acuse de recibo, investigación y tiempo de respuesta);
- b) el número de Reclamaciones recibidas y, para cada fase, el número de aquellas en que no se hayan cumplido los plazos máximos establecidos;
- c) las categorías de los temas a que se refieren las Reclamaciones; y
- d) los resultados de las investigaciones.

El responsable del servicio de atención al cliente presentará al órgano de dirección, con periodicidad al menos anual, un informe sobre la aplicación y la eficacia del procedimiento que incluirá los datos anteriores, así como las recomendaciones de mejora que procedan.

11. Formación y comunicación interna del personal

Iqana documentará el procedimiento, lo comunicará a través de un canal interno adecuado a todos los miembros del personal que ocupen un puesto pertinente y les proporcionará la formación adecuada para su correcta aplicación.

12. Publicación y accesibilidad

Iqana publicará en su sitio web una descripción actualizada del procedimiento de tramitación de Reclamaciones, así como la Plantilla del Anexo I, y velará por que ambas sean fácilmente accesibles desde su sitio web y desde cualquier otro dispositivo digital pertinente que los Clientes utilicen para acceder a los servicios de criptoactivos. Asimismo, facilitará dicha descripción a petición del Cliente y en el momento del accuse de recibo de las Reclamaciones. La descripción y la Plantilla se publicarán en todas las lenguas utilizadas por Iqana para comercializar sus servicios o comunicarse con los Clientes.

13. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales derivado de la tramitación de Reclamaciones se realizará conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a la normativa aplicable, así como conforme a la política de privacidad de Iqana.

14. Entrada en vigor

La presente Política entrará en vigor en la fecha de su aprobación por el órgano de dirección, según se indica en el historial de versiones.

ANEXO I

Plantilla para la presentación de reclamaciones

(para su envío por el cliente a Iqana Technologies, S.L.U.)

1.a. Información relativa al reclamante

Apellido(s) / Nombre de la entidad jurídica

Nombre

EUID o, en su defecto, número de registro nacional o número de identificación

Identificador de entidad jurídica (LEI), si se dispone de él

Referencia del cliente (si se dispone de ella)

Dirección (calle, número, piso; para entidades jurídicas, domicilio social)

Código postal

Localidad

País

Teléfono

Correo electrónico

1.b. Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 1.a)

Apellido(s) / Nombre de la entidad jurídica

Nombre

Dirección (calle, número, piso; domicilio social)

Código postal

Localidad

País

Teléfono

Correo electrónico

2.a. Información sobre el representante legal (si procede)

Deberá facilitarse en anexo un poder u otro documento oficial que acredite el nombramiento del representante.

Apellido(s) / Nombre de la entidad jurídica

Nombre

Número de registro y LEI (si se dispone de él)

Dirección (calle, número, piso; domicilio social)

Código postal

Localidad

País

Teléfono

Correo electrónico

2.b. Datos de contacto (si son distintos de los facilitados en el punto 2.a)

Apellido(s) / Nombre de la entidad jurídica

Nombre

Dirección (calle, número, piso; domicilio social)

Código postal

Localidad

País

Teléfono

Correo electrónico

3. Información relativa a la reclamación

3.a. Referencia completa del servicio de criptoactivos al que se refiere la reclamación (nombre del proveedor, número de referencia del servicio u otras referencias de las operaciones pertinentes).

3.b. Descripción del objeto de la reclamación. Facilítese toda documentación justificativa de los hechos mencionados.

3.c. Fecha o fechas de los hechos que han dado lugar a la reclamación.

3.d. Descripción de los daños, pérdidas o perjuicios causados (si procede).

3.e. Otras observaciones o información pertinente (si procede).

En, a de de

FIRMA

RECLAMANTE / REPRESENTANTE LEGAL DEL RECLAMANTE

Documentación facilitada (marque la casilla correspondiente):

- ☐ Poder u otro documento oficial como prueba del nombramiento del representante
 - ☐ Copia de los documentos contractuales de las operaciones objeto de la reclamación
 - ☐ Otros documentos justificativos de la reclamación
-

ANEXO II

Datos de contacto del servicio de atención al cliente

Correo electrónico: CSD@iqana.io