

## INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Ursus-3 Capital AV, SA, dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones (<https://ursus-3capital.com/servicio-de-atencion-al-cliente/>)

Los clientes pueden presentar sus reclamaciones o quejas en primera instancia, al titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Titular: Ursus-3 Capital AV, SA
- Dirección: Paseo del Club Deportivo, 1
- Teléfono: 913 531 687
- Correo electrónico: [Atencionalcliente@ursus-3capital.com](mailto:Atencionalcliente@ursus-3capital.com)
- Horario del Servicio de Atención al Cliente: De lunes a viernes de 9:00 a 17:00

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones en el plazo máximo de un mes desde su presentación, de conformidad con la normativa aplicable.

Una vez presentada la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o si hubiera transcurrido el plazo legalmente establecido sin haber recibido respuesta, el cliente podrá dirigirse a los servicios de reclamaciones de las autoridades supervisoras financieras. Para ello será necesario haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones podrán presentarse ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que actuarán conforme al sistema de ventanilla única, remitiendo la reclamación al organismo competente. En el caso de la Sociedad, la autoridad competente será, con carácter general, la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- **Departamento de Conducta de Entidades y Reclamaciones del Banco de España:** calle Alcalá 50, 28014 Madrid, o a través de su página web (<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/tramites/reclamaciones-transparencia-buenas-practicas-p104.html>)
- **Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores:** Dirección de Inversores, Calle Edison 4, 28046 Madrid, o a través de su página web (<https://www.cnmv.es/portal/inversor/reclamaciones?lang=es>).
- **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:** Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o a través de su página web (<https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Paginas/default.aspx>)

### Referencias normativas

- Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- 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.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.