

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PREÁMBULO

- I. VALTECNIC, S.A., es una Sociedad de Tasación homologada por el Banco de España con el número de registro 4311.
- II. La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (la "**Ley Financiera**") establece en su artículo 29 la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, la Ley Financiera dispone la creación de un departamento o servicio de atención al cliente.
- III. La Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía, haciendo uso de la habilitación normativa contenida en el artículo 31 de la Ley Financiera, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente. En particular, el artículo 8 de la Orden establece la obligación para las entidades sujetas a la misma, de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.
- IV. El presente Reglamento se realiza en base a la Disposición Adicional segunda de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, "sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras", que establece cómo deberán proceder las Sociedades de Tasación para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios.
- V. En atención a las consideraciones anteriores y en cumplimiento de la Orden en su condición de Sociedad de Tasación, VALTECNIC, S.A. (en adelante, la "**Entidad**"), ha acordado adoptar el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "**Reglamento**"), el cual tiene por objeto fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de la Entidad.

CAPITULO I GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos y régimen de actuación del Departamento de Atención al Cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**" o el "**Departamento**") de VALTECNIC, S.A. (VALTECNIC o la Entidad).

De acuerdo con el objeto y finalidad de este Reglamento, se entenderá por:

1. Queja: Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los clientes por demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación en la prestación del servicio recibida.
2. Reclamación: Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones en la prestación de servicio que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos en la normativa de valoración o de las buenas prácticas y usos a los que se debe de adecuar una sociedad de tasación.

Artículo 2. Servicio de Atención al Cliente

1. El Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, creado mediante la correspondiente decisión del Consejo de Administración de la Entidad, tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Entidad de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Reglamento.
2. Corresponde al Servicio instruir los expedientes y resolver las quejas y reclamaciones que le presenten cualesquiera personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuarias de los servicios prestados por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 3. Características del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio se caracterizará por la autonomía en la toma de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, con el fin de evitar situaciones de conflicto de interés. A tal efecto, reunirá las características siguientes:

- a. Estará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la organización;
- b. La transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de los servicios de la Entidad responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. En este sentido, los requerimientos de información al resto de los servicios de la Entidad se sujetarán al siguiente procedimiento:
 - i. El Titular del Servicio, tal y como se define en el artículo siguiente, remitirá en soporte documental o electrónico el correspondiente requerimiento de información al servicio de que se trate, indicando claramente los motivos de su solicitud y el contenido de la información solicitada. Si fuera en soporte documental, la remisión se producirá por correo interno en sobre cerrado.
 - ii. Una vez recibido por el servicio correspondiente, éste dispondrá de cinco (5) días hábiles para contestar dicho requerimiento. La contestación se realizará en soporte documental o electrónico, adjuntando la información que sea precisa.
 - iii. El Titular del Servicio podrá solicitar cuantas aclaraciones sean precisas, debiendo el servicio de que se trate atender dicha solicitud en el plazo de dos (2) días hábiles. Los plazos indicados anteriormente podrán ser prorrogados por el Titular del Servicio de forma motivada si existieran razones que lo justifiquen.
 - iv. El Servicio de Atención al Cliente mantendrá un archivo de todas las comunicaciones intercambiadas con otros servicios, incluyendo toda la documentación proporcionada, que deberá conservar durante seis (6) años.

El Titular del Servicio se asegurará de que el Servicio disponga en todo momento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. A tal efecto:

- c. El Titular del Servicio se asegurará de que el número de empleados que formen parte del Departamento sea proporcional y adecuado al volumen de actividad de la Entidad, y que dicho personal disponga de un conocimiento adecuado y actualizado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, se llevarán a efecto acciones formativas tales como cursos, ponencias y seminarios sobre la normativa aplicable y sus actualizaciones.
- d. Asimismo, el Titular del Servicio será responsable de la correcta llevanza de un registro informatizado de todas las quejas planteadas por los usuarios de los servicios financieros. El sistema informático permitirá un registro individualizado de las quejas por cliente, de la tramitación de cada queja, su evolución, su resolución, el agotamiento de esta vía y el posible planteamiento de un recurso ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

El resto de los servicios y departamentos de la Entidad se obligan a facilitar la información requerida por el Servicio en los términos establecidos en este Artículo 3.

CAPITULO II

TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Designación y duración del mandato

1. Corresponderá al Consejo de Administración de la Entidad acordar el nombramiento, renovación o sustitución del titular del Servicio de Atención al Cliente (el **“Titular del Servicio”**). El nombramiento, renovación o sustitución se comunicará al Banco de España (**“BdE”**).
2. El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de cinco (5) años siendo posible su renovación por otros cinco (5) años.

Artículo 5. Requisitos

El Titular del Servicio será elegido de entre aquellos que cumplan los requisitos siguientes, debidamente acreditados:

1. Honorabilidad comercial y profesional, por haber 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.
2. Conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

1. Serán causas de inelegibilidad para el Titular del Servicio, además del incumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo anterior, la ausencia de autonomía, siendo manifestación de ello la pertenencia del Titular del Servicio a los servicios comerciales y operativos de la Entidad, así como el desempeñar tareas directivas.
2. Serán causas de incompatibilidad del Titular del Servicio:
 - a. La relación de consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral con cualquiera de las personas afectadas por la queja o reclamación;
 - b. La existencia de una relación personal afectiva o de amistad o de enemistad manifiesta con cualquiera de las personas afectadas por la queja o reclamación;
 - c. La existencia de algún interés directo del Titular del Servicio en el asunto de que trate la queja o reclamación por cualquier otra circunstancia.

Cuando el Titular del Servicio se encuentre en alguna de las situaciones anteriores, deberá abstenerse y comunicarlo al Presidente del Consejo de Administración de la Entidad, el cual convocará al Consejo de Administración para designar a otra persona encargada de tramitar y resolver la reclamación de que se trate.

3. Serán causas de cese del Titular del Servicio:
 - a. La concurrencia de una causa de inelegibilidad sobrevenida;
 - b. La finalización del mandato del Titular del Servicio sin que éste haya sido renovado;
 - c. El fallecimiento o la imposibilidad física para el desempeño de sus funciones;
 - d. El grave incumplimiento de sus deberes.

4. Corresponderá al Consejo de Administración de VALTECNIC, S.A. la apreciación de la concurrencia de causas de inelegibilidad o cese.

Artículo 7. Asuntos cuyo conocimiento se atribuyen al Servicio

Corresponderá al Servicio de Atención al Cliente el conocimiento y resolución de todas las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas y/o jurídicas que reúnan la condición de clientes y/o usuarios de los servicios de la Entidad, y siempre y cuando estén referidas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos dentro del alcance de este Reglamento.

**CAPITULO III
PROCEDIMIENTO**

Artículo 8. Plazo de presentación y pronunciamiento

1. El cliente/usuario de los servicios prestados por la Entidad, ya sea persona física o jurídica, dispondrá de un plazo de dos (2) años para la presentación de su queja o reclamación a contar desde la fecha en que éste haya tenido conocimiento del hecho causante de la misma.
2. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de este plazo, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

Artículo 9. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

1. La presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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.
2. El inicio del procedimiento se realizará mediante la presentación de un documento que deberá constar de:
 - a. Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que lo represente debidamente acreditado. Deberán hacerse constar el DNI o NIE para las personas físicas y el NIF y resto de datos referidos al registro público para las personas jurídicas.
 - b. Motivo de la queja o reclamación con pronunciamiento claro de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento, incluyendo referencia del activo y/o número de expediente de valoración.
 - c. Oficinas, departamentos o servicios 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 está siendo sustanciada mediante procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en todas las oficinas abiertas al público, donde dispondrán de un formulario para la presentación de quejas o reclamaciones, así como en la página web de la Entidad (www.valtecnic.com) y a través de la dirección de correo electrónico habilitada a este fin (atencionalcliente@valtecnic.com).

Artículo 10. Admisión a trámite

1. Una vez recibida la queja, se procederá a la apertura de expediente. Si la identidad del reclamante no estuviera lo suficientemente acreditada, o no pudiesen establecerse los hechos objeto de la queja de manera clara, se requerirá al firmante para completar la documentación en el plazo de diez (10) días naturales, apercibiéndole de que si no completa la información, se procederá al archivo de la queja.

Este plazo no se incluirá en el cómputo de los dos (2) meses a que se refiere el artículo 8.2 del presente Reglamento. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo de dicho plazo.

2. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.
3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - a. Omisión de datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b. Cuando la queja que se pretende transmitir, consista en recursos o acciones diferentes cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales y/o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido 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 no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos de los usuarios de servicios prestados por la Entidad, 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.
 - d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas.
 - e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento.
4. Se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:
 - a. Aquellas reclamaciones en las que se solicite el reconocimiento y cuantificación de daños y perjuicios consecuencia de una eventual responsabilidad profesional de la Entidad o de sus empleados o profesionales colaboradores, o cualquier otra controversia que verse sobre reconocimiento y cuantificación de daños y perjuicios. En atención a que los pronunciamientos que se realicen pueden afectar tanto a la responsabilidad de los propios profesionales que hubiesen colaborado en la elaboración del informe como, en su caso, a las Compañías de Seguros que aseguren dicho riesgo tanto a VALTECNIC como a los profesionales.
 - b. Las referentes a las relaciones de carácter laboral.
 - c. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de la Entidad, tales como concertar o no determinados contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios.

- d. Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad frente al cliente.
 - e. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
5. Esta decisión de inadmisión será comunicada al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. Si el interesado presentase alegaciones, pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 11. Tramitación

1. En el transcurso de la tramitación, el Servicio podrá recabar la información que estime oportuna tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en los plazos y bajo los principios establecidos en el artículo 3 del presente Reglamento.
2. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 12. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificara su situación respecto al reclamante, con satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas en cualquier momento, lo que supondrá la finalización del procedimiento.

Artículo 13. Finalización y notificación

1. La finalización del procedimiento deberá tener lugar en el plazo máximo de dos (2) meses desde la presentación de la queja y se notificará mediante decisión motivada que contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.
2. Dicha notificación deberá realizarse en el plazo de diez (10) días naturales, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según indicación expresa del reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
3. La decisión que finalice el procedimiento mencionará expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, cuyos datos de contacto a la fecha son los siguientes:

Banco de España

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
C/ Alcalá, 48 28014 Madrid

El trámite de presentación de una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente es previo y obligatorio para poder presentarla ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

**CAPÍTULO IV
DEBERES DE INFORMACIÓN**

Artículo 14. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del BdE

La Entidad atenderá los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través de persona designada al efecto.

Artículo 15. Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente de la entidad presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo 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 y 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.
 - d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.