

GRUPO TASVALOR, S.A.



TASACIONES Y VALORACIONES

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE GRUPO TASVALOR, S. A.



ÍNDICE:

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	3
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE, GRUPO TASVALOR, S.A.	4
DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES DE BdE.....	8
NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS	9
FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN	10



PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

GRUPO TASVALOR, S. A., dando respuesta a las exigencias de la Disposición Adicional Segunda de la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente en las entidades financieras, publicada en el BOE de 24 de marzo de 2004, dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que pueden dirigirse los clientes o usuarios de servicios de tasación que deseen expresar una queja o reclamación.

Los clientes de GRUPO TASVALOR, S. A. tienen derecho a presentar, de forma gratuita, quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente, dado que este servicio tiene la función de atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que sus clientes presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos de servicios concertados con GRUPO TASVALOR, S. A., de la normativa de transparencia y protección de la clientela o buenas prácticas y del principio de equidad.

La tramitación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente y el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, es incompatible con cualquier otra vía que implique un procedimiento judicial o administrativo; y 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 Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

Las quejas o reclamaciones deberán presentarse, personalmente o mediante representación acreditada, por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente en la dirección:

GRUPO TASVALOR, S. A.
Servicio de Atención al Cliente
c/ Valentín Beato, 16 – Planta 1ª
28037 Madrid

O bien, por medios informáticos en la dirección sac@grupotasvalor.es ajustándose a los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

GRUPO TASVALOR, S. A. resolverá las quejas recibidas en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente y siempre que se formulen conforme a lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente de GRUPO TASVALOR, S. A.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, cuyos datos se relacionan a continuación:

BANCO DE ESPAÑA
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
c/ Alcalá, 48
28014 Madrid

Oficina Virtual de Reclamaciones:
https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/reclamaciones-y-Reclamaciones_2e85b7714582d21.html



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE, GRUPO TASVALOR, S.A.

El presente Reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de GRUPO TASVALOR, S. A. celebrado el 30 de mayo de 2016.

Preámbulo

Al objeto de regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente y con el espíritu de preservar la confianza de nuestros clientes y de ofrecerles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible, se aprueba el presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de GRUPO TASVALOR, S. A., las obligaciones y plazos de resolución de las reclamaciones del citado servicio, así como el procedimiento de tramitación de los mismos.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de GRUPO TASVALOR, S. A.

Artículo 2. Funciones

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, en las condiciones, plazos y con el procedimiento que se regula en los artículos siguientes.

Artículo 3. Designación del titular del servicio

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por acuerdo del Consejo de Administración GRUPO TASVALOR, S. A., y dicha designación será comunicada al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

Requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente:

El titular del servicio de atención al cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese:

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese las establecidas en el artículo 124 de la Ley de Sociedades Anónimas para los administradores de las sociedades anónimas.

Duración del mandato:

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por un periodo indefinido.



Artículo 4. Exclusiones

Se excluyen los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- Las referentes a las relaciones de carácter laboral de GRUPO TASVALOR, S. A.
- Las que se refieran a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas por vía judicial o arbitral, o sometidas a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 16.4.
- Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de GRUPO TASVALOR, S. A. frente al cliente.
- 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.

Artículo 5. Deber de información

GRUPO TASVALOR, S. A., facilitará a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. Por tanto, se pondrá a disposición de los clientes la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la entidad 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.
- Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España con indicación de su dirección postal y electrónica, con indicación de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular la queja o reclamación ante él.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 6. Plazo de presentación de quejas y reclamaciones

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.



Artículo 7. Documento de presentación de quejas y reclamaciones

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que constarán:

- Datos personales (Nombre, apellidos, domicilio y DNI o CIF) del interesado así como de la persona que, en su caso lo represente en caso de que esta sea persona física.
- Motivo de la queja o reclamación incluyendo el departamento o servicio en que se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación, con explicación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Artículo 8. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, siempre que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente que procederá a la apertura del expediente, con asignación de número y acusará recibo de la queja o reclamación por escrito dejando constancia de la fecha de la presentación.

Si alguno de los extremos mencionados en el artículo 7 no estuviese suficientemente acreditado o no pudieran determinarse con claridad los hechos objeto de la reclamación se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales. El plazo que el reclamante emplee en responder al requerimiento no se computará a los efectos del cómputo del plazo en que el Servicio de Atención al Cliente deberá resolver la queja o reclamación.

Podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y 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 queja o reclamación.
- 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 circunstancias.
- 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 ajusten a los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años desde que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos que motivaran la presentación de la queja o reclamación.
- 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.



El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 9. Allanamiento, desistimiento y decisión

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados 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 interesado se refiere.

El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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.

Artículo 10. Aceptación del Reglamento

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

Artículo 11. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la compañía un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, cuyo resumen será integrado en la memoria anual de la entidad, y que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informen su actuación.



DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES DE BdE

Para que el cliente pueda solicitar la admisión y tramitación de las quejas o reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente ante el Servicio de Atención al cliente de GRUPO TASVALOR, S. A., obligado a atenderlas y resolverlas a través de su servicio.

Se entenderá agotada esta vía cuando el cliente exprese su disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de la presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

Para acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España remítase a:

BANCO DE ESPAÑA
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones
c/ Alcalá, 48
28014 Madrid

Oficina Virtual de Reclamaciones:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/reclamaciones-y-/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html



NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

A continuación se relacionan las disposiciones legales que regulan la transparencia y protección del cliente de servicios financieros, ordenadas por la fecha de publicación en el B.O.E.:

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 (B.O.E. núm. 268, BOE-A-2017-12659, de 04/11/2017).

Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (B.O.E. núm. 156, BOE-A-2014-6726, de 27/06/2014).

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 (B.O.E. núm. 281, de 22/11/2012).

Circular n.º 5/2012, de 27 de junio, Entidades de crédito y proveedores de servicios de pago. Transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (BOE-A-2012-9058, de 06/07/2012).

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (B.O.E. núm. 55, BOE-A-2011-4117, de 05/03/2011).

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (B.O.E. núm. 148, BOE-A-2010-9641, de 18/06/2010).

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 (B.O.E. núm. 72, de 24 de marzo de 2004).

Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, sobre medidas de reforma del sistema financiero (B.O.E. num. 281, de 23 de noviembre de 2002).

Orden Ministerial de 1 de Diciembre de 1999, sobre referencias MIBOR (B.O.E. núm. 290, de 4 de Diciembre de 1999).

Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación (B.O.E. núm. 89, de 14 de abril de 1998).

Ley 2/94 de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (B.O.E. núm. 80, de 4 de abril de 1994).

