



AFES
TÉCNICAS DE
TASACIÓN, S.A.

Gran Vía Marqués del Turia, 35 - 3.º - 8.ª Pta.
Tels. 96 / 351 38 05 - 96 / 351 45 37 - 96 / 353 19 88 (lín. digital)
Fax 96 / 351 38 66
Correo Electrónico: afes@afestecnicas.es
Inscrita en el Registro Especial del Banco de España con el n.º 4.446
46005 VALENCIA

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

En Valencia, a 1 de Enero 2008



Preámbulo

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Ámbito de aplicación

Artículo 2. Aprobación. Modificación

Título II

Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I

Dependencia. Requisitos y deberes

Artículo 3. Dependencia

Artículo 4. Designación y Plazo

Artículo 5 Idoneidad

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad. Cese

Artículo 7. Funciones y ejercicio del cargo

Artículo 8. Deber de Cooperación

Artículo 9. Deber de información

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 10. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 11. Plazo de presentación

Artículo 12. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 13. Contenido del documento de presentación

Artículo 14. Admisión a trámite

Artículo 15. Solicitud de datos complementarios

Artículo 16. Inadmisión

Artículo 17. Tramitación

Artículo 18. Acuerdo o allanamiento

Artículo 19. Desistimiento

Artículo 20. Notificación

Artículo 21. Aceptación del Reglamento.

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema Financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de los servicios financieros.

En primer lugar, se establece 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 las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras deberán contar con un departamento o Servicio de Atención al Cliente. El artículo 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, extiende este tratamiento a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.

En segundo lugar, una vez se haya formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiera desestimado, los encargados de atenderla serán unos órganos de nueva creación, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, en cuyo Reglamento, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, se establece, en efecto, que tendrán por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros.

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, regula los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente, así como el procedimiento a que se somete la resolución de quejas y reclamaciones.

La Disposición Adicional Segunda de la referida orden recoge la obligación de las sociedades de tasación de atender las quejas y reclamaciones de sus clientes, obligándose a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.

Por tanto, este Reglamento, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., con el espíritu de mejorar las relaciones con los clientes, tratando de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible, instrumentando a tales efectos los medios, órganos y procedimientos necesarios



Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Afes Técnicas de Tasación S.A.

Artículo 2. Aprobación. Modificación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el Reglamento) ha sido aprobado por el Consejo de Administración de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., en fecha 1 de enero de 2008.

Las modificaciones del Reglamento habrán de ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de la sociedad.

Título II

Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I

Dependencia. Requisitos y deberes

Artículo 3. Dependencia

El Servicio de Atención al Cliente dependerá jerárquicamente del Consejo de Administración, que adoptará las medidas necesarias para garantizar que las decisiones de aquel, referentes al ámbito de su actividad puedan ser tomadas de manera autónoma, separando dicho servicio de cualquier otro de carácter comercial u operativo, evitando así el conflicto de intereses.

Artículo 4. Designación y Plazo

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración quién podrá delegar esta facultad de designación en el Consejero Delegado. Dicha designación, será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente del Banco de España. El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo por un período indefinido.

Artículo 5. Idoneidad

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.



Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad. Cese

a) Causas de incompatibilidad para ser elegido y ejercer el cargo.

1. Los concursados que conforme la sentencia de calificación del concurso hubieran sido inhabilitados hasta que cese la referida inhabilitación.
2. Quienes tengan antecedentes penales por delito de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
3. Quienes ocupen el puesto de Presidente, Vicepresidente, Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado o desempeñen cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas y directivas en AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., así como los accionistas de la misma.
4. Quienes desempeñen cargos políticos o realicen cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de modo alguno a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.
5. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos de administración o dirección de entidades.
6. Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

b) Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes causas:

1. Revocación por el Consejo de Administración o por el Consejero Delegado sin necesidad de expresión de causa.
2. Muerte o incapacidad sobrevenida.
3. Renuncia.
4. Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
5. Jubilación o prejubilación
6. Cese de la relación profesional con AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A.
7. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.



En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., procederá en el plazo de veinte (20) días hábiles al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los requisitos del artículo 5. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas siempre que no hayan sido ejercitadas con grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no resolverá el plazo previsto de dos meses para resolver una reclamación.

Artículo 7. Funciones y ejercicio del cargo.

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

2. AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., atenderá por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que los Comisionados para la defensa del cliente del Banco de España, puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido en sus respectivos reglamentos.

3. Hacer llegar a la Dirección de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe existir entre AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., y sus clientes.

4. Dentro del primer trimestre de cada año, presentará ante el Consejo de Administración de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., un informe sobre el desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, sin perjuicio de que deba presentarse parcialmente un informe semestral, que habrán 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.

Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Las relaciones entre AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., y sus empleados, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de clientes.
- b) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la reclamación.
- c) Las referidas a cuestiones que sean facultativas de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., tales como concertar o no determinados contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, entre otras.
- d) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., frente al cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente tomará sus decisiones con total autonomía.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de la sociedad, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia en el plazo de quince (15) días hábiles. En el ejercicio de sus funciones, el titular ad hoc así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 8. Deber

AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la empresa, de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 9. Deber de información

AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A. deberá facilitar a los clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido de este reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página Web de la Empresa deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- 1) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal, y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad que asume la entidad de resolver en el plazo de dos meses las quejas y reclamaciones, a partir de la fecha de su presentación.
- 2) La existencia de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las quejas y reclamaciones ante dichos Comisionados.
- 3) El presente Reglamento.
- 4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 10. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación (debidamente acreditada), en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 11. Plazo de presentación

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 de plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 12. Plazo de resolución de expediente

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación ante él de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento sobre el mismo.

Artículo 13. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el art.10, en el que se hará constar:

- 1) Nombre y apellidos o denominación social y domicilio de interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- 3) Oficina u Oficinas, Departamento, Servicio o Unidad donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.



4) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

5) Lugar, fecha y firma

Las oficinas de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., abiertas al público tendrán, a disposición de los Clientes, un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones. Dicho formulario estará igualmente disponible en la página Web de Internet.

Artículo 14. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., será remitida al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de 48 horas.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 15. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, 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 a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 12 de este Reglamento.

Artículo 16. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- 1) Cuando se omitan datos para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- 2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.

3). Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación o queja no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 11 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 17. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN, S.A., cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Cuando exista una conexión entre las reclamaciones planteadas por un mismo o varios clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.

En la tramitación de las reclamaciones el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como esta se encuentre vigente en cada momento.

Artículo 18. Acuerdo o allanamiento

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A., se allanase a la petición del cliente.



Artículo 19. Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 20. Notificación

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en el plazo señalado en el artículo 12, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la reclamación por parte de AFES TÉCNICAS DE TASACIÓN S.A.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Comisionados para la Defensa del Cliente, siempre que este último caso, se trate de una reclamación y no supere la cifra estipulada en su reglamento. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Comisionado.

Al cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Comisionado en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación.

Podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente. Así mismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o 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.



Artículo 21. Aceptación del reglamento.

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

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente entra en vigor a partir del día 1 de enero del 2008.

Aprobado por el Consejo de Administración de Afes Técnicas de Tasación S.A.

Firmado por el Consejero Delegado.