

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y
REGULACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE GESVALT SOCIEDAD DE
TASACIÓN, S.A.**

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y REGULACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
PARA LA PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

GESVALT SOCIEDAD DE TASACIÓN, SA

ÍNDICE DE CONTENIDO	PÁGS
Preámbulo	3
Artículo 1 Objeto y Competencias del Servicio de Atención al Cliente	3
Artículo 2 Deber de Información	4
Artículo 3 Legitimación	5
Artículo 4 Definiciones	5
Artículo 5 Deber de Colaboración	6
Artículo 6 Titular del Servicio de Atención al Cliente	6
Artículo 7 Designación	6
Artículo 8 Duración del Mandato	7
Artículo 9 Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad del Titular	7
Artículo 10 Cese	7
Artículo 11 Procedimiento de Presentación de quejas y Reclamaciones	7
Artículo 12 Plazo para la Presentación de Quejas y Reclamaciones	9
Artículo 13 Admisión a Trámite	9
Artículo 14 Plazo para la Resolución de la Queja o Reclamación	9
Artículo 15 Tramitación	9
Artículo 16 Inadmisión a Trámite	10
Artículo 17 Finalización del Procedimiento Mediante Resolución	11
Artículo 18 Allanamiento y Desistimiento	12
Artículo 19 Informe Anual	12
Artículo 20 Relaciones con el Banco de España	13
Artículo 21 Reseña de la Normativa Aplicable	13

PREÁMBULO Las Entidades Tasadoras españolas deben disponer de un Reglamento para la Defensa del Cliente, en los términos, contenido y desarrollo que, como principal, establece 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, para regular la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, a todas cuyas disposiciones y mandatos normativos se adecúa **Gesvalt** en su decisión de disponer de un adecuado Servicio de Atención al Cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ofreciéndoles un nivel de transparencia y protección adecuado que preserve su confianza y las buenas prácticas y usos empresariales, sometiéndose en su funcionamiento a la alta supervisión del Banco de España que, también en su labor de inspección y sanción, ejercerá soberanamente sus facultades en materia de protección a los usuarios del sistema.

ARTÍCULO 1. OBJETO Y COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL

CLIENTE El Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y Regulación del Procedimiento para la Presentación y Resolución de Quejas y Reclamaciones de **Gesvalt**, aprobado por su Consejo de Administración, regula su actividad, los requisitos y el procedimiento que deberá cumplir su Departamento especializado para atender y resolver obligatoriamente las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes y usuarios de sus servicios relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, observando las disposiciones contenidas en 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 y demás normativa vigente aplicable.

El Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y Regulación del Procedimiento para la Presentación y Resolución de Quejas y Reclamaciones de **Gesvalt Sociedad de tasación, SA**, aprobado por su Consejo de Administración, podrá ser objeto de ulterior ratificación por su Junta General de Accionistas.

El Servicio de Atención al Cliente de **Gesvalt** es y constituye un Departamento independiente y separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la

organización, de modo que se garantiza que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, quedando posibilitado para comunicar a la Dirección de la Compañía recomendaciones y sugerencias sobre todos aquéllos aspectos que, a su más prudente juicio, puedan suponer un mayor fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que es dable presidan las relaciones entre **Gesvalt** y sus clientes.

Su actuación se habrá de ajustar a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Este Reglamento nace con la vocación de mejorar la eficacia del funcionamiento del Servicio de Reclamaciones y fomentar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de los servicios de tasación y las buenas prácticas en el sector, al tiempo que se aumenta el nivel de seguridad jurídica en las relaciones entre la Entidades y sus clientes.

Gesvalt asegura que su Servicio de Atención al Cliente está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, adoptando las acciones necesarias para que el personal a su servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

ARTÍCULO 2. DEBER DE INFORMACIÓN **Gesvalt** cumple la obligación normativamente impuesta, poniendo a disposición de sus usuarios y clientes, en todas y cada una de sus Delegaciones abiertas al público, así como en la página web corporativa www.gesvalt.es, la siguiente información:

. La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, cuyas direcciones postal y electrónica son las siguientes:

Servicio de Atención Al Cliente de Gesvalt Sociedad de Tasación, SA

serviciodeatencionalcliente@gesvalt.es

C/ Alcalá 265 Edificio 2 2ªPlanta 28027 Madrid Tlf 91 457 60 57

. El contenido íntegro de este **Reglamento del Servicio de Atención Al Cliente y del Procedimiento para la Presentación y Resolución de Quejas y Reclamaciones**.

ARTÍCULO 3. LEGITIMACIÓN Están legitimados para presentar quejas y reclamaciones, directamente o mediante representación en forma, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por **Gesvalt**, siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos mercantiles, en particular, del principio de equidad.

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES 1. A efectos de lo previsto en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios y clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que pudiera ser observado en el funcionamiento de **Gesvalt**.

2. Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios y clientes de **Gesvalt** que, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan para quienes las formulan un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de **Gesvalt** de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

3. Tienen la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela.

4. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las Entidades de Tasación y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

5. Tendrán la consideración de consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de las tasaciones en materia de transparencia y protección de la clientela y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que conciernan a los requisitos que la

normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

ARTÍCULO 5. DEBER DE COLABORACIÓN Todos los servicios y departamentos de **Gesvalt** tienen el deber de facilitar a su **Servicio de Atención al Cliente** cuantos datos, información, aclaraciones, informes, documentación o elementos de prueba solicite y considere pertinentes en relación con el ejercicio de sus funciones, que le será prestada con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación para adoptar sus decisiones.

ARTÍCULO 6. 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.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan 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.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de la Entidad.

ARTÍCULO 7. DESIGNACIÓN El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de **Gesvalt Sociedad de Tasación, SA**, a cuyo órgano también le asiste la potestad de acordar su cese y remoción.

Cualquier aprobación o modificación de este Reglamento, será de idéntica competencia del Consejo de Administración de **Gesvalt Sociedad de Tasación, SA**.

La designación y cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente serán comunicadas al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España como autoridad supervisora que corresponde por razón de la actividad de **Gesvalt**.

ARTÍCULO 8. DURACIÓN DEL MANDATO El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de un año natural y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración.

ARTÍCULO 9. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD DEL TITULAR
Son causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el Artículo 13 del Código de Comercio.
- Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para otras Entidades Tasadoras.
- Desempeñar simultáneamente el puesto de Defensor del Cliente para cualquier entidad tasadora.
- Desempeñar simultáneamente funciones en los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.

ARTÍCULO 10. CESE El Titular del Servicio de Atención al Cliente será cesado por el Consejo de Administración de la Entidad.

Serán causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- La jubilación
- La incapacidad absoluta para el ejercicio de la profesión habitual.

ARTÍCULO 11. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y

RECLAMACIONES La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel, ante

cualquier Delegación de **Gesvalt** abierta al público o por medios informáticos en la dirección de correo electrónico serviciodeatencionalcliente@gesvalt.es habilitada para esta finalidad siempre que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos. En este caso, deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de Firma Electrónica.

En todas las Delegaciones de **Gesvalt** existen a disposición del público Hojas normalizadas de Queja y/o Reclamación en las que los clientes y usuarios podrán extender sus manifestaciones para su presentación, que también podrán cumplimentar y formular libremente en cualquier otro formato que consideren y tengan por conveniente sin sujeción a forma preconstituída alguna.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá para el usuario y cliente de **Gesvalt** carácter gratuito, sin que se pueda exigir al cliente pago de cantidad alguna por ningún concepto.

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

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas con indicación de su CIF.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio 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 a través de un 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.

ARTÍCULO 12. PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES El plazo de caducidad para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que las motiven.

ARTÍCULO 13. ADMISIÓN A TRÁMITE Recibida la queja o reclamación, caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia Delegación, ésta será remitida al **Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt** que acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de plazo para su resolución.

ARTÍCULO 14. PLAZO PARA LA RESOLUCION DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN En todo caso, el **Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt** dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España para hacer valer su pretensión.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el **Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt**

ARTÍCULO 15. TRAMITACIÓN Recibida la queja o reclamación por el **Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt** competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente de encontrarse en el ámbito de su competencia, informando a la Dirección General de la apertura del expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar 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 cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución de la queja y la reclamación.

ARTÍCULO 16. INADMISIÓN A TRÁMITE El Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt sólo podrá rechazar 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 hechos 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 instancias.
- 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, deberá abstenerse de tramitar aquélla primera.
- 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 Apartado 2 del Artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
- 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 caducidad de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- El Servicio de Atención al Cliente no resulta competente para decidir ni pronunciarse sobre los daños y perjuicios que eventualmente se haya podido ocasionar a un cliente la actuación de la Sociedad o de los Profesionales colaboradores, viniéndoles absolutamente impedido cuantificar una posible valoración económica reparadora, resultando competentes para tomar conocimiento de la queja o reclamación las autoridades Administrativas y/o los Tribunales de Justicia.
- Las referentes a las relaciones de carácter laboral.

- Aquéllas que por su naturaleza o carácter deban quedar atribuidas al cuyo conocimiento de los Servicios Jurídicos de **Gesvalt**.

Cuando se entienda inadmisibile a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 17. FINALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO MEDIANTE RESOLUCIÓN El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación tenga entrada ante el **Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt**.

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, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Esta vinculación no será obstáculo a la obtención plena de tutela judicial, al recurso o a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

La decisión será notificada 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, 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.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al **Banco de España – Departamento de Conducta Mercado y Reclamaciones**:

C/ Alcalá, 48 28014 Madrid

Tlfs 901 545 400 91 338 88 30

<http://www.bde.es/clientebanca/quejas/reclamaciones.htm>

ARTÍCULO 18. MEDIACIÓN, ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO Asiste al **Titular del Servicio de Atención al Cliente** la potestad de hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a lograr un arreglo amistoso entre la Sociedad y su cliente o usuario, pudiendo proponer o presentar propuestas de transacción.

La obtención de un acuerdo tendrá carácter vinculante y se dará por concluida la tramitación, procediéndose entonces al archivo de la queja o reclamación.

Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento **Gesvalt** se allanase a la petición del cliente.

Si a la vista de la queja o reclamación, **Gesvalt** 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.

ARTÍCULO 19. INFORME ANUAL Dentro del primer trimestre de cada año, el **Servicio de Atención al Cliente de Gesvalt** presentará ante el Consejo de Administración un Informe explicativo del desarrollo 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de **Gesvalt Sociedad de Tasación, SA**.

ARTÍCULO 20. RELACIONES CON EL BANCO DE ESPAÑA El Titular del **Servicio de Atención Al Cliente de Gesvalt**, designado al efecto, atenderá los requerimientos que en los asuntos sometidos su conocimiento y competencia pueda efectuar a la Sociedad el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar la información, datos y documentos que sean requeridos.

ARTÍCULO 21. RESEÑA DE LA NORMATIVA APLICABLE

- **Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo** sobre Departamento y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de Entidades Financieras
- **Ley 44/2002 de 22 de Noviembre** de Medidas de Reforma del Sistema Financiero – Capítulo V Medidas Protectoras de los Clientes: Establece la obligación de las Entidades reguladas de atender y resolver las quejas y reclamaciones sobre sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- **Ley 2/2011 de 04 de Marzo** de Economía Sostenible, en cuanto establece medidas de protección de clientes a través de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y otros extremos.

- **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.

En todos cuyos términos se aprueba este **Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y Regulación del Procedimiento de Funcionamiento para la Presentación de Quejas y Reclamaciones de Gesvalt Sociedad de Tasación, SA** por su Consejo de Administración en su reunión celebrada en el domicilio social de la Compañía el día **28 de Septiembre de 2016**.--
