



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DE
TASACIONES HIPOTECARIAS, S.A.**

En Madrid a 21 de noviembre de 2014



INDICE

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN	3
3. REQUISITOS Y DEBERES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE	4
3.1. Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones	4
3.2. Estructura Organizativa	5
3.3. Mandato	5
3.4. Coordinación con las restantes líneas de negocio	6
3.5. Deberes de Información	6
4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.	7
4.1. Forma contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones	7
4.1.1. Reclamaciones genéricas, no dirigidas expresamente al Dpto de Atención al Cliente.....	7
4.1.2. Reclamaciones dirigidas expresamente al Dpto de Atención al Cliente.	8
4.3. Tramitación	10
4.4. Allanamiento y desistimiento	10
4.5. Finalización	11
4.6. Relación con los Comisionados	12
5. INFORME ANUAL: CONTENIDO	12



1. INTRODUCCION

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente se desarrolla en el marco de las obligaciones emanadas de la Ley 44/2002 y de su normativa de desarrollo, que son hasta la fecha, tanto la Orden ECO/734/2004 del 11 de Marzo sobre los Dptos. de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, como del Real Decreto 303/2004 del 20 de Febrero, sobre los Comisionados de Defensa del Cliente de Servicios Financieros y con el objeto de formalizar la creación de un Departamento de Atención del Cliente, y servir de guía de procedimientos del mismo.

Asimismo, se modificarán consecuentemente las diferentes normas y procedimientos establecidos por Tasaciones Hipotecarias, S.A., (en adelante la “**Sociedad**”) en materia de incidencias y reclamaciones de la clientela.

2. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente redactado como consecuencia de las obligaciones legales mencionadas en el capítulo anterior, tiene como objeto regular la creación procedimientos aplicables al Departamento de Atención del Cliente creado por Tasaciones Hipotecarias, S.A., en España.

Dicha figura ya existía previamente dentro de Tasaciones Hipotecarias, S.A., pero ahora se designa al Secretario del Consejo de Administración de Tasaciones Hipotecarias, S.A. en España, en la actualidad D. Javier Sainz García, como responsable de este Departamento.

Su independencia y autonomía de juicio, tal y como prevé la ley, vienen aseguradas por su línea de dependencia jerárquica directa al Director de Asesoría Jurídica del Grupo JLL, al que pertenece en la actualidad Tasaciones Hipotecarias, S.A., y sin ninguna vinculación jerárquica a cualquier división comercial u operativa.

Este Reglamento se aplicará a todas las quejas, consultas o reclamaciones recibidas en la Sociedad, siempre y cuando vayan dirigidas expresamente al Dpto. de Atención al Cliente. Por tanto las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por las entidades mencionadas en el párrafo anterior, siempre que tales quejas y reclamaciones 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, en particular, del principio de equidad, y vayan dirigidas al citado departamento.

No obstante, quedarán fuera del ámbito del Reglamento, y por tanto excluidas de la competencia del Departamento de Atención al Cliente:

- a) Las relaciones laborales de las entidades con sus empleados.
- b) Las relaciones de las entidades con sus accionistas.
- c) Las relaciones de las entidades con sus proveedores.



- d) Las cuestiones que se refieran a las decisiones relativas a conceder o no un servicio o a efectuar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.

3. REQUISITOS Y DEBERES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

3.1. Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

La Sociedad estará obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La resolución de dichas quejas/reclamaciones se articulará básicamente:

- A través del servicio de Atención al Cliente, siempre que vengan expresamente dirigidas al mismo.
- Según los procedimientos al efecto en vigor en la Sociedad, y en cuyo caso, la tramitación y resolución de las mismas deberá respetar los procedimientos contenidos en el presente Reglamento, cuando dichas quejas o reclamaciones no vengan dirigidas expresamente al Departamento de Atención al Cliente, aunque en el caso de no ser resueltas a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja, deberán ser remitidas al Departamento de Atención al Cliente, a la mayor brevedad, para su efectiva tramitación.

3.2. Estructura Organizativa

El Departamento de Atención al Cliente de la Sociedad lo dirigirá el Secretario del Consejo de Administración quien, tal como prescribe la legislación en vigor, deberá siempre ser encarnado por una persona de reconocido prestigio y honorabilidad empresarial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Su sustituto en caso de ausencia será el Director de la Asesoría Jurídica del Grupo JLL, quien deberá cumplir también con dichas condiciones de honorabilidad y conocimientos y experiencia. Asimismo, se garantizará en todo momento que el Departamento de Atención al Cliente está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se han adoptado las medidas necesarias para separar el Departamento de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sociedad, de modo que se garantiza que la toma de decisiones se hace con completa independencia y autonomía, y exenta de conflictos de interés. De hecho el titular del Departamento de Atención al Cliente depende funcionalmente del Director de Asesoría Jurídica del Grupo JLL con sede central en Chicago (USA), sin ningún vínculo o supeditación a ninguna otra división comercial u operativa.

El titular del citado Dpto. de Atención al Cliente deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su consideración, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

3.3. Mandato

El titular del Dpto. tendrá un mandato anual, renovable tácitamente cada año.

Serán causas de incompatibilidad y cese cualquier hecho que ponga en duda su honorabilidad e imparcialidad a la hora de ejercer su mandato. Sin ser exhaustiva la relación, se enumeran posibles causas objetivas de incompatibilidad y cese:

- Una manifiesta falta de ecuanimidad a la hora de resolver las reclamaciones.
- La falta de diligencia a la hora de cumplir con lo estipulado en el presente reglamento.
- Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- Cualquier tipo de incapacidad sobrevenida.

Para dicha posición sólo se podrá elegir una persona con reconocida experiencia en el sector inmobiliario, y que haya venido desempeñando funciones relacionadas con la actividad de la empresa en cualquiera de las entidades del Grupo JLL.

3.4. Coordinación con las restantes líneas de negocio.

Para asegurar la debida coordinación entre todos los Dptos. de las entidades a los cuales presta servicio el Departamento de Atención al Cliente, se subraya el deber de todos los departamentos y servicios de dichas entidades el facilitar a dicho órgano competente para las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En el marco de dicha colaboración, estos Dptos. o Servicios tendrán la obligación de remitir en un plazo máximo de diez días desde la petición cursada por el Dpto. de Atención al Cliente, la información requerida.

Las relaciones entre el Dpto. de Atención al Cliente y los restantes Departamentos y servicios de las entidades a las cuales presta servicio deberán ser fluidas y respetar en todo momento los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier disfunción en este sentido deberá ser puesta de manifiesto por el titular del Dpto. de Atención al Cliente al Director de Asesoría Jurídica del Grupo JLL, así como a los respectivos responsables del departamento o servicio afectado.

3.5. Deberes de Información

El presente reglamento tendrá carácter público. Los clientes que soliciten su consulta tendrán derecho a efectuarla en cualquier oficina de la entidad en cuestión, así como por medios telemáticos.

Tasaciones Hipotecarias, S.A. pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un Departamento de Atención al Cliente con indicación de su Dirección postal y electrónica.
- b) 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 Departamento de Atención al Cliente.

- c) Referencia del derecho que asiste al cliente de acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, tanto en el caso de disconformidad con la resolución, como en el caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido 2 meses de plazo desde la presentación de la queja o reclamación. También se aludirá a la necesidad de agotar la vía del Dpto. de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente en nuestro Código Deontológico.

Asimismo, 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 Comisionado para la Defensa del Cliente que corresponda.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

4.1. Forma contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

4.1.1. Reclamaciones genéricas, no dirigidas expresamente al Dpto. de Atención al Cliente.

Las quejas y reclamaciones recibidas, que no vayan dirigidas expresamente al Dpto. de Atención al Cliente, serán resueltas según los procedimientos al efecto en vigor en dicha entidad. Cuando dichas reclamaciones no sean resueltas a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja, éstas serán remitidas al Dpto. de Atención al Cliente, a la mayor brevedad, y serán resueltas según el presente Reglamento.

4.1.2. Reclamaciones dirigidas expresamente al Dpto de Atención al Cliente.

La presentación de las quejas y reclamaciones ante el Dpto. de Atención al Cliente podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante 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; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro para las personas jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, 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 en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Dpto. de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la siguiente dirección de correo electrónico que Tasaciones Hipotecarias, S.A. ha habilitado a este fin: atencion.clientes@tasacionesh.com

No obstante para la presentación de reclamaciones por correo electrónico deberán cumplirse las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de la firma electrónica.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante los distintos órganos de la entidad.

El Dpto. de Atención al Cliente 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 Comisionado para la Defensa del Cliente. El cómputo de dicho plazo, en el caso de reclamaciones previamente tramitadas por el procedimiento ordinario, empezará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Dpto. de Atención al Cliente.

4.2. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la entidad, y siempre que esta esté expresamente dirigida al Dpto. de Atención al Cliente, en el caso de que no hubiera sido ya resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, esta será remitida al Departamento de Atención al Cliente a la mayor brevedad, y se procederá, por parte de éste, a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso se acusará recibo por escrito para dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del mencionado plazo de respuesta. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. Si no se encontrase suficientemente acreditada la entidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Departamento de Atención al Cliente requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El Departamento de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) 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.
- b) 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 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 ajusten a los requisitos establecidos en el aptdo 2 del artículo 2 de la OM ECO/734/2004.
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando hubieran transcurrido más de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos objeto de la queja o reclamación.

Cuando el Dpto. de Atención al Cliente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible 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 para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

4.3. Tramitación

El Dpto. de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

La Entidad afectada contará con un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones, y responder con los elementos de información requeridos por el Dpto. de Atención al Cliente.

En la tramitación de las reclamaciones y su posterior archivo se respetará escrupulosamente la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal (L.O.P.D. 15/199 de 13 de Diciembre).

4.4. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación si 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. No obstante, el Dpto. de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

4.5. Finalización

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación dirigida al Dpto. de Atención al Cliente fuera presentada en la Entidad. Asimismo, en el caso de reclamaciones desestimadas por oficinas o servicios, y que hayan sido remitidas al Dpto. de Atención al Cliente, dicho plazo de dos meses empezará a computar desde su presentación al citado Departamento. 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En sus respuestas el Departamento de Atención al Cliente incluirá siempre la siguiente cláusula: **“Le informamos, no obstante, de que existe un Comisionado para la Defensa del Cliente, al cual podrá dirigirse en el caso de disconformidad con el resultado de este pronunciamiento”**.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días 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. Asimismo se enviará simultáneamente una copia de dicha notificación a la Entidad objeto de la reclamación.

4.6. Relación con los Comisionados

El titular del Dpto. de Atención al Cliente será la persona designada para atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Prestados puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Tasaciones Hipotecarias, S.A., adoptará los acuerdos necesarios con los Comisionados y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

5. INFORME ANUAL: CONTENIDO

Dentro del primer trimestre de cada año, el Dpto. de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente (Comité de Dirección de Tasaciones Hipotecarias), un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá 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 resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**El Departamento de Atención al Cliente de
Tasaciones Hipotecarias, S.A.**