

TasaSur

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

TASASUR

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

INDICE (Revisión 4)

- 1.- El Servicio de Atención al Cliente de **TasaSur**
- 2.- Compromiso y obligaciones del Servicio de Atención al Cliente de **TasaSur**.
- 3.- Reglamento para la Defensa del cliente de **TasaSur** aprobado inicialmente en el Consejo de Administración celebrado el 10 de Enero de 2006 y modificado posteriormente en el Consejo de Administración de fecha 16 de Diciembre de 2014.
- 4.- Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.
- 5.- Disposiciones Legales.
- 6.- Documento de queja o reclamación.

EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE TASASUR

TasaSur dispone de un Servicio de Atención al Cliente, en adelante SAC, al que pueden dirigir tanto las quejas como reclamaciones relacionadas con el servicio prestado.

Este servicio tiene la función principal de atender y resolver las quejas y/o reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, derivados de los contratos de servicios concertados con **TasaSur**, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o buenas prácticas y en particular, del principio de equidad.

Este servicio se crea con total independencia y separación del resto de los servicios de **TasaSur**, no dependiendo, por tanto, de ningún departamento de la sociedad, y pasando a depender directamente del Consejo de Administración.

El Servicio de Atención al Cliente de **TasaSur**, deberá resolver las quejas y/o reclamaciones presentadas en un plazo máximo de dos meses, contados a partir de la presentación de la misma 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 **TasaSur**.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento y siempre que se haya agotado la vía del Servicio de Atención al Cliente de **TasaSur**, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

El Consejo de Administración de **TasaSur**, celebrado el 10 de Enero de 2006, aprobó nombrar como titular de este servicio, por un periodo inicial de 2 años y se entenderá renovado tácitamente por periodos de igual duración, salvo renuncia expresa del Titular o por decisión del Consejo de Administración de TasaSur, que deberá ser comunicado al Titular con un periodo de 2 meses anterior al vencimiento con posibilidad de renovación por iguales periodos a:

D. Gabriel Núñez Sancha
Licenciado en Derecho
c/ Gonzalo Bilbao, nº 23-25, 3ª planta, Oficina 5
41003 Sevilla
Tfno.: 954.297785
Correo Electrónico: atencioncliente@tasasur.com

COMPROMISO Y OBLIGACIONES DE NUESTRO SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE TASASUR

TasaSur, con la puesta en marcha de este Servicio, ha adoptado todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones y se compromete a mantener su independencia de actuación.

En especial corresponde a **TasaSur**:

- Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca un ejercicio de sus actividades adecuado, facilitándole toda la documentación que le sea solicitada por aquel, para el correcto desempeño de sus funciones en materia de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- Informar por los medios más adecuados, a los clientes de **TasaSur** de la existencia y funciones del Servicio de Atención al cliente, del contenido del Reglamento que se adjunta a este documento, de los derechos que les asisten, así como el procedimiento a seguir para la presentación de reclamaciones y su formulación.

Para ello, y por medio de este documento, **TasaSur** pone a disposición de sus clientes y en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad, la siguiente información:

- ✓ La existencia de este Servicio de Atención al Cliente con indicación de la dirección postal y electrónica.
 - ✓ La obligación 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.
 - ✓ Hacer referencia al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios 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.
 - ✓ Poner a disposición del cliente el Reglamento para la Defensa del Cliente.
 - ✓ Referenciar las normativas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- Asegurar que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE TASASUR

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de **TasaSur** celebrado el 16 de Diciembre de 2014

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo Primero.- OBJETO

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

Artículo Segundo.- FUNCIONES

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten sus cliente sen las condiciones, plazos y con el procedimiento que se regula en los artículos siguientes.

Artículo Tercero.- DESIGNACION DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

A) Requisitos del titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 1. 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 profesional 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 a los efectos anteriores quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de **TasaSur**, Sociedad de Tasaciones, S.A. durante al menos, dos años.*
- 2. A fin de garantizar la absoluta separación del Servicio de Atención al Cliente del resto de los Departamentos, el titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona no implicada directamente en las funciones propias de los demás departamentos de la sociedad.*

B) *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.

C) *Duración del mandato.*

*El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de dos años y se entenderá renovado tácitamente por periodos de igual duración, salvo renuncia expresa del Titular o por decisión del Consejo de Administración de **TasaSur**, que deberá ser comunicado al Titular con un periodo de 2 meses anterior al vencimiento. -pudiendo ser posteriormente reelegido por periodos de igual duración-.*

La designación del titular del Servicio de Atención al cliente deberá ser comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España.

D) *Funciones.*

Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o , mediante representación, de personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por la Entidad, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela ó de las buenas practicas y usos, en particular del principio de equidad.

*Hacer llegar a la Dirección de **TasaSur** recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben de existir entre la Entidad y sus clientes.*

Artículo Cuarto.- DEBERES DE INFORMACION

TasaSur, Sociedad de Tasaciones, S.A. tendrá a disposición de sus clientes en todas sus oficinas la información siguiente:

- a) *La existencia del Servicio 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 Servicio de Atención al Cliente.*
- c) *Referencia al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios 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.*
- d) *El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.*
- e) *Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.*

Artículo Quinto.- PLAZO DE PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El cliente podrá presentar, conforme al procedimiento que se establece en los artículos siguientes, las quejas y reclamaciones dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que hubiese tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo Sexto.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RELAMACIONES

A) PRESENTACION.

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

- 1. 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, y además, los datos registrales en caso de persona jurídica.*
- 2. Motivo de la queja o reclamación y 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.*
- 3. 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.*
- 4. Lugar, fecha y firma.*

La queja o reclamación podrá efectuarse personalmente o mediante representación y en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

B) TRAMITACION

- 1. 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.*

Tan pronto el Servicio de Atención al Cliente reciba la queja o reclamación 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.

- 2. Si alguno de los extremos mencionados en el apartado A) anterior 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.

3. *Tan solo podrá rechazarse 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 circunstancias.*
- 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 presente Reglamento.*
- 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 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.*
- f) *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.*

4. *El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.*

C) **FINALIZACION:** *Allanamiento, desistimiento y decisión.*

- 1. *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.*
- 2. *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.*

3. *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 aplicable

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 Séptimo.- 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 que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) *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.*
- 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 informen su actuación.*

En la memoria anual de la entidad deberá integrarse, cuando menos, un resumen de este informe.

**COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS
BANCARIOS**

Para que el cliente pueda solicitar la admisión y tramitación de las quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente y que más abajo se detalla, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente ante el Servicio de Atención al cliente de **TasaSur**, 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios debe remitirse a:

Banco de España
Departamento de Conducta de Mercado y
Reclamaciones
c/ Alcalá, 48
28014-Madrid
<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>

**NORMAS LEGALES SOBRE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL
CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Las principales disposiciones legales que regulan la transparencia y protección del cliente de servicios financieros, por orden de aprobación, son las siguientes:

Ley 2/1994, de 30 de marzo. Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, e 25 de marzo.

Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Orden EHA/1718/2010, de 25 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.

Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Orden EHA/2899/2011, de 28 de Octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Real Decreto 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

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.

Real Decreto Ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.

Circular 7/2013, de 25 de Septiembre, de la CNMV, de procedimientos de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que presten servicios de inversión y de atención de consultas en el ámbito del mercado de valores.

Real Decreto Ley 1/2015, de 27 de Febrero, de mecanismos de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.

Sevilla, 16 de Diciembre de 2014



DOCUMENTO DE QUEJA O RECLAMACION

DATOS PERSONALES DEL INTERESADO

Apellidos: _____ **Nombre:** _____
N.I.F.: _____ **Domicilio:** _____
C. Postal: _____ **Municipio:** _____
Provincia: _____ **Teléfono/Fax:** _____

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA QUE LO REPRESENTA (Si es el caso)

Apellidos: _____ **Nombre:** _____
N.I.F.: _____ **Domicilio:** _____
C. Postal: _____ **Municipio:** _____
Provincia: _____ **Teléfono/Fax:** _____

DATOS REFERIDOS AL REGISTRO PUBLICO (Solo en caso de personas jurídicas)

IDENTIFICACION DE LA OFICINA Y DEPARTAMENTO AL QUE SE REFIERE LA QUEJA

Nombre de la Sociedad: TasaSur **Oficina:** _____
Nº Expte. (si existe): _____ **Departamento:** _____

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMACION

DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN:

De acuerdo con el Reglamento para la Defensa del Cliente de **TasaSur**, declaro que la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial y solicito que se tenga por presentada esta queja o reclamación, se admita y sea resuelta en tiempo y forma.

En _____ a _____ de _____ de _____

Firma del reclamante:

En cumplimiento de la legislación vigente, quedo informado en caso de que mi queja o reclamación llegase al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, que **TasaSur** está obligada legalmente a informar de los datos (incluidos los personales) a este Comisionado para que pueda tramitar mi expediente, eximiendo expresamente a **TasaSur** de cualquier responsabilidad derivada de la incorrección o falsedad de los datos facilitados.

El interesado autoriza a **TasaSur** a incorporar y tratar los datos proporcionados en este formulario, así como los derivados de la propia tramitación de mi expediente, en el fichero automatizado de datos de carácter personal. La inclusión de mis datos en dicho fichero tendrá como única finalidad tramitar mi queja o reclamación ante la Compañía según lo dispuesto en la Orden Ministerial ECO/734/2004, en todo momento podré ejercitar mi derecho de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición, siempre que resultase pertinente, así como el de revocación del consentimiento para la cesión de mis datos o para cualquiera de los usos antes señalados.

DOMICILIO SOCIAL Y SERVICIOS CENTRALES
c/ Gonzalo Bilbao, nº 23-25, 3ª planta, Oficina 5 – 41003 SEVILLA