



SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE  
Reglamento para la Defensa del Cliente

(Versión 2016)

## **INDICE**

### Preámbulo

### Título I: Disposiciones generales

- Artículo 1. Ambito 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
- 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

## **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.

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 y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente. Esta orden es de obligatorio cumplimiento, en sentido amplio, para todas las entidades financieras, y en particular para las Sociedades de Tasación (disposición adicional segunda de la Orden).

EUROVAL considera indispensable que sus clientes perciban la calidad de sus servicios, ya que siempre ha sido uno de sus principales factores estratégicos, en los que se ha apoyado para afrontar con seguridad los retos de un mercado cada día más competitivo.

Esta convicción llevó a EUROVAL a la implantación de una política de aseguramiento de la calidad, desarrollando un programa que cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Parte imprescindible de esta Política de Calidad, lo forma la Atención al Cliente.

Por tanto, este Reglamento, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, y se integra en su programa de calidad, con el objetivo de regular el Servicio de Atención al Cliente de EUROVAL, y con el espíritu de mejorar las relaciones con los clientes y usuarios, tratando de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## **TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Ambito de aplicación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de EUROVAL

### **Artículo 2. Aprobación. Modificación**

El presente reglamento para la Defensa del Cliente, así como sus posteriores modificaciones, deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la empresa.

## **TITULO II: SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

### **CAPITULO I: Dependencia. Requisitos y deberes**

#### **Artículo 3. Dependencia**

El Servicio de Atención al Cliente dependerá jerárquicamente del Consejo de Administración, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

#### **Artículo 4. Designación y Plazo**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado y en su caso revocado, por el Consejo de Administración o el Consejero Delegado. Dicha designación o revocación, será comunicada al Banco de España.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo por un periodo 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**

1. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos 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.

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

- a) Revocación del Órgano de Administración
- b) Muerte o incapacidad sobrevenida
- c) Renuncia
- d) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal vigente.

## **Artículo 7. Funciones**

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

2. EUROVAL atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en sus respectivos reglamentos.

3. Hacer llegar a la Dirección de EUROVAL, 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 EUROVAL y sus clientes.

4. Dentro del primer trimestre de cada año, presentará ante el Consejo de Administración, un informe sobre el desarrollo de sus funciones 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.

#### **Artículo 8. Deber de cooperación**

EUROVAL 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**

EUROVAL 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 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 del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, 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 dicho Departamento.
- 3) El presente Reglamento.

- 4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

## **CAPITULO 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 EUROVAL 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 EUROVAL, 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 del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

### **Artículo 12. Plazo de resolución de expedientes**

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 del 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 EUROVAL abiertas al público tendrán, a disposición de los Clientes, un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones. Dicho formulario estará igualmente disponible en el sitio de la empresa en Internet.

### **Artículo 14. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por EUROVAL, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente de forma inmediata.

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 esenciales 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 queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o a 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 financieros, en particular del principio de equidad.
- 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 expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de EUROVAL, 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.

### **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 EUROVAL 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.

### **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.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, siempre que en este último caso, se trate de una reclamación y no supere la cifra estipulada en su reglamento.

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.

Nota:

*El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, ha sido aprobado por el Comité de Dirección de EUROVAL, con fecha 22/02/05.*

*El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, ha sido aprobado por el Consejo de Administración, con fecha 29/03/05.*

*Textos revisados mayo 2016.*

