

Índice

1.- FUNCIONES DEL SERVICIO.....
2.- TIPO DE SOLICITUDES. DEFINICIONES.....
3.- RESPONSABLE Y TITULAR DEL SERVICIO.....
4.-PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y CONSULTAS.....

LISTADO DE REVISIONES			
Nº	FECHA	CAMBIOS	PÁGINA
1º	04/02/2016	Unificación del Manual	TODAS
2º	09/04/2018	Separación de sociedades, la versión actual comprende solamente a AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES y modifica algunos aspectos	TODAS
3º	04/12/2018	Actualización de procedimiento	TODAS

El presente procedimiento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de AESVAL LOGICA DE VALORACIONES S.A. Este procedimiento modifica el procedimiento actualmente existente y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de AESVAL, en su reunión de 4 de diciembre de 2018.

1.-FUNCIONES DEL SERVICIO

– Atender y resolver las quejas, reclamaciones y consultas presentadas, directa o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras clientes de **AESVAL LOGICA DE VALORACIONES SA**, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por **AESVAL LOGICA DE VALORACIONES S.A**, 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.

– Hacer llegar a la Dirección de **AESVAL LOGICA DE VALORACIONES SA**, 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 **AESVAL LOGICA DE VALORACIONES SA** y sus clientes.

2.- TIPO DE SOLICITUDES AL SAC. DEFINICIONES

Quejas: Tendrán consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los Clientes, presentadas por demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en la prestación del servicio.

Reclamaciones: Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho,

por incumplimiento de los contratos, de la normativa de tasación o de las buenas prácticas y usos en la valoración de bienes inmuebles.

Consultas: 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.

3.- RESPONSABLE Y TITULAR DEL SERVICIO

Existirá una persona encomendada para atender y resolver las reclamaciones, quejas o consultas que se viertan a la entidad. Esta persona será el titular del Servicio

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por tiempo indefinido y cesado por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad. Dicha persona gozará de honorabilidad comercial, profesional y experiencia en el sector, de acuerdo con la Ley.

La designación y cese será comunicada al BANCO DE ESPAÑA y, en concreto, a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

4.-PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES y CONSULTAS.

4.1 Deber de información.

Para cumplir con el deber de información, en todas las Delegaciones de AESVAL, así como en su página web corporativa aparecerá publicada la existencia del Servicio en los términos de la Ley. El Anexo 1 contiene el modelo de dicha comunicación.

4.2 Colaboración de los Servicios y Departamentos de Aesval con el Servicio de Atención al Cliente.

Todos los Departamentos de la Sociedad y los profesionales que con ella colaboran están obligados a cooperar con el SAC, en la resolución de las reclamaciones, aportando la documentación y la información que el SAC les solicite.

4.3 Forma, Contenido y lugar de presentación de las quejas, reclamaciones y consultas.

La presentación por parte de los clientes de AESVAL de quejas, reclamaciones o consultas al Servicio de atención al cliente podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Dicha presentación podrá hacerse por distintas vías:

.- Personándose en los servicios centrales de AESVAL o en cualquiera de las Delegaciones de Aesval

.- por correo ordinario dirigido a:

Servicio de Atención al Cliente.

Aesval Lógica de Valoraciones, S.A.

C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H. 33002 Oviedo.

.- Por correo electrónico a la siguiente dirección: atencion-cliente@aesval.es

Independientemente, de cuál será el método elegido por nuestros clientes para presentar las quejas, reclamaciones y consultas, para agilizar su tramitación y resolución, éstos son los datos mínimos que (de forma clara) deben contener:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado (y en su caso de la persona que lo represente), NIF y datos referidos al registro mercantil para las personas jurídicas.
- Motivo de la queja, especificando claramente las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- Delegación donde se han producido los hechos (si procede)
- Nº de tasación (o inmueble relacionado)
- Lugar, fecha y firma.

- Pruebas documentales (en su caso).

Para facilitar la gestión al cliente si lo prefiere se le proporcionará un modelo de “Hoja de Reclamación” para que la cumplimenten con los datos mínimos que se exigen y la firmen. Una vez cumplimentada, se trasladará al SAC.

Por otra parte, se podrá realizar cualquier consulta sobre este particular al Servicio de Atención al Cliente llamando al teléfono [985207640](tel:985207640). Ext 7

4.4.- 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.

4.5.- Admisión a trámite

Una vez recibida la queja, reclamación o consulta en el SAC se realizarán los siguientes trámites:

- Se comprobará que la queja, reclamación o consulta contiene la información necesaria para llevar a cabo su tramitación (ver apartado anterior). En caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos, se requerirá al reclamante para completar la documentación remitida en un plazo de 10 días, en caso contrario, se cerrará el expediente sin trámite.
- Se comprobará que no existen dudas acerca de que el reclamante es quién realizó el encargo de la tasación (solicitante o cliente fiscal), con el fin de garantizar la privacidad de los datos de nuestros clientes.

Supuestos de inadmisión a trámite:

- 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.
 - 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 para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento
 - 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, 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 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.

En todos los casos de inadmisión, el solicitante puede enviar la queja, reclamación o consulta al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

4.6 Tramitación

Una vez admitida a trámite la solicitud, el SAC, después de examinar la queja, reclamación o consulta determinará si se encuentra dentro de su competencia, e informará a la Dirección General de la apertura del expediente.

4.7 Allanamiento

A la vista de la queja o reclamación, AESVAL podrá rectificar la situación a satisfacción con el reclamante y se lo comunicará al mismo.

4.8 Desistimiento

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

4.9 Finalización y Notificación

El plazo máximo para llevar a cabo el cierre de la solicitud será de dos meses desde que la misma se recibió en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será motivada y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada.

La decisión será notificada a través del mismo medio en que haya sido recibida o según indique el reclamante. En esta comunicación, se debe indicar al solicitante la facultad que le asiste en caso de disconformidad con la resolución adoptada por el SAC respecto a su solicitud de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, Banco de España, cuyos datos son:

Banco de España

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Alcalá 48, -28014-Madrid.

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

Para poder formular quejas y/o reclamaciones ante este Servicio será necesario haber agotado previamente la vía del SAC.

El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del SAC o Defensor, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

- . Transcurridos dos meses si son no consumidores
- . Transcurrido un mes si es consumidor

Sólo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores Financieros, será de un año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad (o Defensor)

4.10 Memoria Anual del SAC

En el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Este informe contendrá al menos:

. Resumen estadístico de las quejas, reclamaciones y consultas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas, reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el solicitante.

. Criterios generales contenidos en las decisiones

. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Anexo 1. Comunicaciones en la Web y en las Delegaciones

La Sociedad tiene un Servicio de Atención al Cliente, al que se podrán dirigir, por escrito las quejas, reclamaciones y consultas referidas al servicio de la Sociedad:

Servicio de atención al cliente

Dirección: C/ Alonso Quintanilla 3, 1º H. Oviedo. 33002

Email: atencion-cliente@aesval.es

Para agilizar la tramitación y resolución de las quejas, reclamaciones y consultas, estos son los datos mínimos que deben contener las mismas:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado (y en su caso de la persona que lo represente), NIF y datos referidos al registro público de las personas jurídicas.
- Motivo de la queja, reclamación o consulta, especificando claramente las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- Delegación donde se han producido los hechos
- Nº de Tasación (o inmueble relacionado)
- Lugar, fecha y firma
- Pruebas documentales (en su caso)

Se pone a disposición de los clientes un modelo de quejas o reclamaciones, que podrá cumplimentar y entregar (hoja Reclamación Anexo 2)

El SAC tiene obligación de resolver la queja, reclamación o consulta en el plazo máximo para de dos meses desde su presentación ante dicho servicio. La decisión será notificada a través del mismo medio en que haya sido recibida o según indique el reclamante.

En caso de disconformidad con la resolución, al reclamante le asiste la facultad de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, Banco de España, cuyos datos son:

Banco de España

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Alcalá 48, -28014-Madrid.

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

Para poder formular quejas o reclamaciones ante este Departamento será necesario haber agotado previamente la vía del SAC.

El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del SAC o Defensor, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

- . Transcurridos dos meses si son no consumidores
- . Transcurrido un mes si es consumidor

Sólo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores Financieros, será de un año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad (o Defensor)

Legislación Aplicable :

- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- 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
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo
- Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

.....

Fecha:

Fdo:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) se le informa que los datos recogidos en este formulario forman parte de los ficheros y actividades de tratamiento cuyo responsable es AESVAL LÓGICA DE VALORACIONES, S.A con dirección en Alonso Quintanilla, Nº 3, 1º H 33002, Oviedo. La finalidad del tratamiento de estos datos será la de dar tratamiento a la reclamación/queja/consulta. Usted tiene derecho al acceso, limitación del tratamiento, oposición, portabilidad, rectificación y supresión de sus datos personales en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar mediante escrito dirigido al Responsable de los mismos en la dirección anteriormente indicada.