



Reglamento para la Defensa del Cliente

Rev. 08

Fecha

23 de febrero de 2021

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES	5
4. TITULAR DEL SAC	6
5. DEBER DE COOPERACIÓN	7
6. DEBER DE INFORMACIÓN	8
7. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	9

ANEXO I – FORMULARIO DE QUEJA / RECLAMACIÓN

1. ANTECEDENTES

En virtud de la Disposición Adicional Segunda de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, las Sociedades de Tasación deberán crear un Servicio de Atención al Cliente.

Al objeto de regular la actividad de dicho Servicio y con la finalidad de solucionar las quejas y reclamaciones de nuestros clientes del modo más satisfactorio posible, se aprueba el presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Objeto

El objeto de este Reglamento es regular la actividad del SAC y establecer el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.

2.2 Ámbito de aplicación

Se aplicará a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de Balkide Balorazioak, en adelante BALKIDE (hasta el 23 de febrero de 2021 LKS Tasaciones, S.A.U.), 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 y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos de este reglamento se entenderá por:

- **Queja:** Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los clientes por demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación en la prestación del servicio recibida.
- **Reclamación:** Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones en la prestación de servicio que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos en la normativa de valoración o de las buenas prácticas y usos a los que se debe de adecuar una sociedad de tasación.

3. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES

Este Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración, modifica el anteriormente existente y será actualizado en función de futuras modificaciones y desarrollos normativos que afecten al mismo. Dichas modificaciones deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración de BALKIDE.

4. TITULAR DEL SAC

El titular del SAC será designado por el Consejo de Administración por tiempo indefinido y dicha designación será comunicada al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

El titular del SAC deberá gozar de honorabilidad comercial y profesional y de conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El desempeño del cargo será incompatible con cualquier otro cargo o profesión que menoscabe el cumplimiento de sus funciones.

Serán incompatibles e inelegibles en el cargo todas aquellas personas que no hayan observado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. En este sentido, no podrán ejercer el cargo aquellas personas que se encuentren en concurso sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad y quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de sociedades.

Serán igualmente inelegibles las personas que tengan en la Sociedad funciones operativas o comerciales.

El cese del titular del SAC se producirá también por acuerdo del Consejo de Administración y será automático en caso de incurrir en alguno de los supuestos de los párrafos anteriores.

Las funciones del SAC serán atender y resolver las quejas y reclamaciones, directa o indirectamente, y hacer llegar a la dirección de la Sociedad todas aquellas sugerencias y recomendaciones que, sobrevenidas del trato diario con los clientes, sirvan para mejorar las relaciones con estos.

5. DEBER DE COOPERACIÓN

Se establece la obligatoriedad de que todos los departamentos y servicios de BALKIDE faciliten al SAC cuantas informaciones se les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

El plazo máximo para facilitar dicha información será de 7 días naturales desde la fecha en la que se reciba la solicitud.

6. DEBER DE INFORMACIÓN

En cumplimiento del deber de información, BALKIDE dispondrá, tanto en sus oficinas como en su página web, a disposición de los clientes, de la siguiente información:

- La existencia de un SAC con indicación de su dirección postal y electrónica explicitando la obligación de BALKIDE de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en un plazo máximo de dos meses desde su presentación
- La existencia del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España con indicación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular quejas y reclamaciones ante ellos
- El presente Reglamento para la defensa del Cliente
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

Además, en cada una de decisiones finales con que finalicen los procedimientos se informará expresamente sobre la facultad que asiste al reclamante de acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en caso de disconformidad con el pronunciamiento.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

7.1. Presentación de las quejas y reclamaciones

Todos los clientes de BALKIDE tienen derecho a presentar, de forma gratuita, quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o ante cualquier oficina de la sociedad abierta al público, sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento para la Defensa del Cliente.

Las quejas o reclamaciones deberán presentarse personalmente, o mediante representación acreditada, y deberán dirigirse por escrito al Servicio de Atención al Cliente, en la siguiente dirección:

Balkide Balorazioak, S.A.U.
Servicio de Atención al Cliente
Polígono Basabe, Edificio FO
2ª planta, oficinas 11, 12 y 13
20550 Aretxabaleta (Gipuzkoa)

También se pueden presentar quejas o reclamaciones por medios informáticos o telemáticos, siempre que se ajusten a los requisitos previstos en la Ley 58/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica. La dirección electrónica es:

sac@balkide.com

Los clientes tienen a su disposición un formulario de quejas o reclamaciones, que podrán solicitar a través del teléfono **646 010 835 / 646 010 798**, en la dirección electrónica anteriormente citada o descargándolo de la página web de BALKIDE (se adjunta como anexo a este documento).

Tanto en el caso de utilizar el formulario al efecto como en el caso de enviar la queja o reclamación mediante escrito libre, el escrito deberá constar mínimamente de la siguiente información:

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

BALKIDE resolverá las quejas presentadas por los clientes en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha en la que el escrito relativo a la/s misma/s tenga entrada.

7.2. Admisión a trámite

Todas las quejas o reclamaciones serán recepcionadas inicialmente por el Departamento de Administración de BALKIDE que tiene un plazo máximo de 7 días naturales para trasladarlas al SAC.

Una vez recepcionada la queja o reclamación se procederá a la apertura del expediente. En el caso de que la información o documentación presentada fuese insuficiente, se requerirá al firmante para que la complete en un plazo máximo de 10 días naturales, una vez pasados los cuales, sin recibir contestación, se procederá a su archivo sin más trámites. Este plazo de 10 días naturales no se incluirá en el plazo de respuesta máximo previsto de un mes.

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones que se encuentren en los siguientes casos:

- Si la misma queja o reclamación hubiese sido tramitada con anterioridad por el interesado
- Si hubiesen transcurrido más de dos años desde que se produjo el objeto de la queja o reclamación
- 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, 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
- 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 esta Orden

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.

7.3. Tramitación

Una vez admitida a trámite la queja o reclamación y durante el transcurso del procedimiento, el SAC podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la Sociedad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que se consideren necesarios para la resolución de la misma.

Toda la documentación utilizada en el transcurso del procedimiento será archivada y custodiada por el SAC.

7.4. Allanamiento y desistimiento

El SAC podrá analizar y gestionar, antes de emitir respuesta, un posible acuerdo amistoso entre las partes que llevaría a archivar la queja o reclamación correspondiente.

El cliente podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, lo que daría lugar a la finalización del procedimiento.

7.5. Finalización y notificación

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.

La decisión será notificada a los interesados en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha de adopción, 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.

El reclamante podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, o, si habiendo trascurrido los siguientes plazos, no hubiera recibido respuesta:

- Dos meses en el caso de consumidores
- Un mes si son consumidores
- 15 días hábiles si la reclamación se centra en servicio de pago

Solo 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.

7.6. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

El titular del SAC atenderá los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de

sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Dicho departamento y BALKIDE adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán 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.

ANEXO I – FORMULARIO DE QUEJA / RECLAMACIÓN

FORMULARIO DE QUEJA / RECLAMACIÓN

Nº Informe	
Fecha Emisión	

Peticionario Informe	
Nombre/Razón Social	
Apellido 1	
Apellido 2	
NIF/CIF	

Reclamante (en caso de ser representante del peticionario deberá acreditarlo)	
Nombre/Razón Social	
Apellido 1	
Apellido 2	
NIF/CIF	
Teléfono contacto	
Email contacto	
Dirección completa	

OBJETO DE QUEJA / RECLAMACIÓN	
<p>Al firmar este documento el reclamante declara que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja/reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.</p> <p>BALKIDE BALORAZIOAK tiene a disposición del cliente un Servicio de Atención al Cliente ante el que podrá presentar este escrito y que atenderá las quejas/reclamaciones. También podrá presentarlo en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad.</p> <p>Puede consultar en la web nuestra "Política de Protección de Datos".</p>	
Lugar y fecha	
Firma	