

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE ARQUITASA, Sociedad de Tasaciones de los Colegios de Arquitectos de España, S.A.**

## INDICE

### **Preámbulo**

#### **Título I. Disposiciones generales**

Artículo 1. Ámbito de aplicación y objeto

Artículo 2. Aprobación

Artículo 3. Modificación

#### **Título II. Servicio de atención al cliente**

##### **Capítulo I. Requisitos y deberes**

Artículo 4. Designación

Artículo 5. Idoneidad

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 7. Cese

Artículo 8. Funciones

Artículo 9. Exclusiones

Artículo 10. Deber de cooperación

##### **Capítulo II. Aspectos procedimentales**

Artículo 11. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 12. Plazo de presentación

Artículo 13. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 14. Contenido del documento de presentación

Artículo 15. Admisión a trámite

Artículo 16. Solicitud de datos complementarios

Artículo 17. Inadmisión

Artículo 18. Tramitación

Artículo 19. Acuerdo o allanamiento

Artículo 20. Desistimiento.

Artículo 21. Decisión y notificación

Artículo 22. Aceptación del reglamento

#### **Título III. Otros aspectos**

Artículo 23. Relación con el Comisionados para la Defensa del cliente de Servicios  
Financieros.

Artículo 24. Informe anual

## **Preámbulo**

El presente reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el R.D. 303/2004, de 20 de febrero, Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras que en su disposición adicional segunda incluye en su cumplimiento a las sociedades de Tasación.

En ARQUITASA pretendemos que nuestra política de calidad incluida en la Norma ISO 9001:2000 en la que estamos certificados, sea percibida por el cliente y mediante este Reglamento sirva de instrumento para atender las discrepancias que con nuestra actuación pueda tener. Por este motivo se constituye el Servicio de Atención al cliente que viene regulado en los artículos siguientes.

## **Título I. Disposiciones generales**

### **Artículo 1. Ámbito de aplicación y objeto**

El presente reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de ARQUITASA, y tiene por objeto regular la relación entre ARQUITASA y sus clientes en lo que respecta a las quejas y reclamaciones que se pudieran derivar.

### **Artículo 2. Aprobación**

El Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la empresa con fecha 12 de marzo de 2009

### **Artículo 3. Modificación**

Las modificaciones susceptibles de realizar serán previamente aprobadas por el consejo de administración o por la dirección general de la empresa.

## **Título II. Servicio de atención al cliente**

### **Capítulo I. Requisitos y deberes**

#### **Artículo 4. Designación**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el consejo de administración o por la dirección general de la empresa. Dicho nombramiento será comunicado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y al Banco de España.

#### **Artículo 5. Idoneidad**

El titular del Servicio deberá contar con conocimientos y experiencia adecuados relacionados con la actividad de la empresa, además de contar con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional.

#### **Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

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.

#### **Artículo 7. Cese**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones por muerte o incapacidad sobrevenida, renuncia, cese de su relación laboral, jubilación o por incurrir en alguno de los supuestos comprendidos en el artículo anterior.

Vacante el cargo se cubrirá el puesto de acuerdo a los artículos que en el presente Reglamento lo regula.

#### **Artículo 8. Funciones**

- a) Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por 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 ARQUITASA, 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.

- b) Hacer llegar a la dirección de ARQUITASA reclamaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones cliente-empresa.
- c) Atender las sugerencias remitidas por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en forma y plazo señalados.

## **Artículo 9. Exclusiones**

En todo caso se quedarán excluidas las siguientes reclamaciones:

- 1) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de la empresa con sus empleados.
- 2) Las referidas a cuestiones que sean facultativas de ARQUITASA
- 3) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de ARQUITASA frente al cliente.

## **Artículo 10. Deber de cooperación**

ARQUITASA informará debidamente en las delegaciones y su página web a sus clientes sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente y la posibilidad con la que cuentan de elevarle su queja o reclamación, concretamente se le informará sobre:

- 1) Existencia del Servicio con indicación de su dirección postal y electrónica, dándole a conocer la obligación de atenderlas en el plazo máximo de dos meses a partir de su presentación.
- 2) La posibilidad de presentar la queja o reclamación subsidiariamente al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en forma una vez agotada la presente vía.
- 3) La existencia del presente Reglamento.
- 4) Referencia a la normativa de transparencia y protección del Cliente de Servicios Financieros:
  - Circulares del Banco de España 8/1990 (de 07.09.90, BOE 20.09.90) y 3/1996 (de 27.02.96, B.O.E. 13.03.96) sobre transparencia de las operaciones y protecciones a la clientela.
  - Ley 44/2002 (de 22.11.02, B.O.E. 23.11.02) de medidas de reformas del sistema financiero.
  - Ley 26/2003 (de 17.07.03, B.O.E. 18.07.03) sobre el fortalecimiento de la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas.
  - Real Decreto 303/2004 (de 20.02.04, B.O.E. 03.03.04) del Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
  - Orden ECO/734/2004 (de 11.03.04, B.O.E. 24.03.04) sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

## **Capítulo II. Aspectos procedimentales**

### **Artículo 11. Presentación de quejas o reclamaciones**

El cliente de ARQUITASA presentará sus quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente teniendo carácter de absoluta gratuidad y se ceñirán a las materias y contenidos expuestos en este Reglamento.

La presentación se podrá realizar en cualquier delegación de ARQUITASA o directamente al Servicio de Atención al Cliente, bien personalmente o por medio de representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación y cumplan las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

### **Artículo 12. Plazo de presentación**

El plazo para presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que motiven aquellas.

### **Artículo 13. Plazo de resolución de expedientes**

El Servicio de Atención al Cliente tendrá el plazo máximo de 2 meses – a contar desde la fecha de presentación por el cliente - para resolver las cuestiones planteadas, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización del referido plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

### **Artículo 14. Contenido del documento de presentación**

El documento de reclamación deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente; número de DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) 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.
- c) Oficina o Servicios donde se hubieran producido los hechos objetos de la queja o reclamación.

- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación o queja está siendo substanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Se podrá solicitar en las oficinas de ARQUITASA o bien imprimiendo el documento anexo el formulario de iniciación de quejas o reclamaciones..

#### **Artículo 15. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación en ARQUITASA, será remitida al Servicio de Atención al Cliente de manera inmediata.

En todo caso, se informará al reclamante sobre la instancia competente para conocer la reclamación, acusando recibo de la misma por escrito y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo de plazo.

#### **Artículo 16. Solicitud de datos complementarios**

Si se considera que la reclamación o queja no se encuentra suficientemente acreditada respecto a la identidad del reclamante o no pudiera establecerse con claridad los hechos objetos de reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de 10 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin mas trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 13 de este Reglamento.

#### **Artículo 17. Inadmisión**

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- 3) 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.

- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiere transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 12 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 estas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 18. Tramitación**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, de los distintos departamentos de ARQUITASA como del cliente -artículo 16 del presente Reglamento- cuanta información precise.

#### **Artículo 19. 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 propuestas a estos efectos.

Conseguido el acuerdo, este 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 ARQUITASA se allanase a la petición del cliente.

#### **Artículo 20 Desistimiento.**

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

#### **Artículo 21. Decisión y 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 la cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Los pronunciamientos, 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 días naturales a contar desde fecha por escrito, o por medios electrónicos o telemáticos conforme a las condiciones señaladas en el artículo 11 de este Reglamento.

#### **Artículo 22. Aceptación del reglamento**

La aceptación de una reclamación o queja por parte del cliente supone la aceptación del presente Reglamento.

### **Título III. Otros aspectos**

#### **Artículo 23. Relación con el Comisionados para la Defensa del cliente de Servicios Financieros.**

ARQUITASA atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.

#### **Artículo 24 .Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el consejo de administración o a la dirección general un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en los términos recogidos en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.