

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC):

SERVATAS, Servicios Vascos de Tasaciones, S.A.U., procurará siempre la mejor atención a sus clientes, ofreciendo respuesta ágil a través de nuestros servicios comerciales y de gestión, al objeto de intentar resolver cualquier incidencia que pudiera surgir en el desarrollo de la prestación de nuestros servicios.

En el caso de que la respuesta de nuestros servicios comerciales o de gestión no fuera satisfactoria para el cliente, de conformidad con la Disposición adicional segunda de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensa del Cliente en las Entidades Financieras, SERVATAS pone a disposición de todos sus clientes el Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC), cuya finalidad es registrar y tratar todas las quejas o reclamaciones que pudieran producirse en relación a los servicios prestados.

La Normativa de aplicación establece la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, a través del SAC.

Se establece la figura del titular del SAC de SERVATAS, cuya designación es comunicada a nuestro supervisor, el Banco de España.

La tramitación de quejas o reclamaciones ante el SAC y los servicios de reclamaciones de nuestros supervisores, es incompatible con cualquier otra vía que suponga el inicio de un procedimiento arbitral, judicial o administrativo.

Si la reclamación se refiere a una solicitud de revisión de un informe de tasación o de su factura, previamente a dirigirse al SAC, se recomienda dirigir por parte del cliente dicha solicitud de revisión ante nuestros servicios comerciales o de gestión.

Las funciones del SAC se estructuran en 2 vías:

- 1.- Atender, tramitar y resolver las quejas o reclamaciones presentadas por nuestros clientes.
- 2.- Trasladar a la Dirección las recomendaciones o sugerencias derivadas del punto anterior, en aras a la mejora continua de la calidad en el servicio ofrecido.

Para contactar con SERVATAS al objeto de dejar constancia de una queja o reclamación, puede hacerse a través de correo electrónico o correo certificado, y pudiendo también ser presentadas ante cualquiera de nuestras oficinas abiertas al público, permaneciendo actualizadas nuestras coordenadas en nuestra página web, que son:

SERVATAS, Servicios Vascos de Tasaciones, S.A.U.

Calle Bertendona nº 4 - 8ª planta
48008 – Bilbao

Teléfono: 94-4168411

Email: servicio.atencion.clientes@servatas.es

En caso de duda, previamente y vía telefónica, atenderemos a nuestros clientes al objeto de facilitarles cuanto pudieran precisar en relación a la queja o reclamación que desearan trasladar.

El formato escrito a remitir al SAC, cumplimentado por el cliente, ha de contener:

- Nombre, apellidos y NIF, o razón social y CIF, del Reclamante.
- En caso de persona jurídica: nombre, apellidos y NIF de su Representante, adjuntando la acreditación documental de dicha representación.
- Domicilio completo, teléfonos e email para poder contactar y enviar la respuesta del SAC.
- Número de Expediente del Informe al que se refiere la Reclamación.
- Descripción de la queja o reclamación.
- Explicación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Documentación adicional que se pudiera considerar oportuna.
- Lugar y fecha.
- Firma del Reclamante o su Representante.

Si el cliente lo solicitara, se le facilitará un modelo a cumplimentar.

Pueden obtener el modelo pinchando **AQUÍ**.

El SAC comprobará que la queja o reclamación contenga la información necesaria para poder realizar su correcta tramitación.

En caso contrario, se requerirá al Reclamante para completar la información o documentación necesarias en un plazo de 10 días naturales, con apercibimiento de

que, de no realizarse en dicho plazo, se procederá a archivar la queja o reclamación.

También se comprobará que no existen dudas acerca de que el Reclamante es quien realizó el encargo a SERVATAS, con el fin de garantizar la privacidad y los legítimos intereses de nuestros clientes.

Serán excluidas las reclamaciones en las que se solicite el reconocimiento o cuantificación de daños y perjuicios consecuencia de una eventual responsabilidad profesional de SERVATAS o sus empleados o sus profesionales colaboradores. La gestión de este tipo de reclamaciones se realizará por parte del Departamento Jurídico de SERVATAS o de las Compañías de Seguros correspondientes.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de hasta 2 años a contar desde la fecha en la que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Es obligación del SAC atender y resolver motivadamente las quejas y reclamaciones trasladadas por los clientes en el plazo máximo de 2 meses si son consumidores, y de 1 mes si son no consumidores, desde su presentación en SERVATAS por cualquiera de las vías reconocidas en nuestro Derecho positivo (ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de nuestra sociedad, en la dirección postal, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin).

En caso de inadmisión por parte de SERVATAS de la queja o reclamación presentada ante el SAC, se comunicará de manera igualmente motivada.

El interesado podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, dándose así lugar a la finalización del procedimiento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito para el cliente.

En el caso de que el cliente no quede satisfecho con la resolución de su reclamación que realicemos, o no se le resuelva en el plazo previsto, se le informa de que puede recurrir, con posterioridad, en el plazo máximo de 1 año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC, en el caso de consumidores, al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España: C/ Alcalá nº 48 – 28014 Madrid. www.bde.es

El enlace a su Oficina Virtual es:

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/reclamaciones-y-/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html

NORMATIVA SOBRE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

Circular 5/2012, de 27 de junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

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

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

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

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

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

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (BOE de 18).

Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios (BOE de 18).

Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. La Ley de Servicios de Pago transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2007/64/CE sobre servicios de pago.

Reglamento (CE) 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad.

Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y que modifica al Reglamento (CE) 924/2009.

Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria (BOE de 8).

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

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.

Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

Disposición adicional duodécima de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Circular del Banco de España 6/2001, de 29 de octubre, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda extranjera.

Orden de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes.

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

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.