

Reglamento de funcionamiento del Servicio Atención al Cliente

Índice

PREÁMBULO.....1

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....2

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....4

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS.....5

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS.....10

PREÁMBULO

El presente reglamento se establece en cumplimiento de lo dispuesto en 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, y en la 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 (el “**Reglamento**”).

CBRE Valuation Advisory S.A. (“**CBRE VAS**” o la “**Sociedad**”) está obligada a atender y resolver de forma gratuita las consultas, quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Todos sus clientes podrán dirigirse al departamento del Servicio de Atención al Cliente (“**SAC**”) (i) tras presentar una consulta, queja o reclamación ante cualquier departamento de la Sociedad y no haber obtenido una respuesta satisfactoria; o (ii) pueden optar dirigirse directamente al SAC, que actuará con autonomía e independencia del resto de servicios de la Sociedad.

Este Reglamento establece los procedimientos para la atención y resolución de consultas, quejas y reclamaciones de los clientes de CBRE VAS.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del SAC de CBRE VAS, estableciendo los procedimientos para la atención y resolución de consultas, quejas y reclamaciones de los Clientes, asegurando una gestión eficiente, transparente y orientada a la satisfacción del Cliente, así como el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas aplicables.

Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- **Buenas prácticas:** Tendrán la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.
- **“Clientes” (o usuarios financieros):** A los efectos de este Reglamento, son todas aquellas personas físicas o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico, hacen uso de los servicios ofrecidos por sociedades de tasación y, como tales, tienen ciertos derechos y obligaciones que se deben cumplir y respetar. Se considerará **“consumidor”** a aquellas personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.
- **Conocimientos y experiencia:** Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Sociedad.
- **“Consulta”:** Tendrán la consideración de consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los Clientes en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.
- **“Entidades Supervisoras”:** Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.
- **Honorabilidad comercial y profesional:** Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- **Normas de transparencia y protección de la clientela:** Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas, en este caso, la Sociedad y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los Clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las

operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

- **Principio de equidad:** se refiere a garantizar un trato justo e imparcial entre todos los clientes y partes interesadas, evitando discriminación y asimetrías informativas. Este principio busca asegurar que todas las personas tengan acceso a la misma información y oportunidades, promoviendo la transparencia y la confianza en el sistema financiero.
- **“Queja”:** A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de Quejas las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de CBRE VAS.
- **“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 de la Sociedad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento

El presente Reglamento será aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad y entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación. La adhesión al presente Reglamento es obligatoria para todos los empleados y profesionales de la Sociedad.

Artículo 4. Plazo para presentación de las Quejas o Reclamaciones por los Clientes

Las Quejas o Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en un plazo máximo de dos años desde que tuvo conocimiento del hecho causante de la Queja o Reclamación.

Artículo 5. Deber de colaboración del personal de CBRE VAS

Los departamentos y servicios de la Sociedad tienen el deber de facilitar al departamento de SAC cuantas informaciones solicite en relación con la tramitación de las Consultas, Quejas o Reclamaciones.

Artículo 6. Información a los clientes

La Sociedad informará a sus Clientes sobre la existencia del SAC a través de los siguientes medios:

- En la página web de la Sociedad.
- En la documentación contractual y precontractual.

Asimismo, CBRE VAS deberá informar a sus Clientes:

1. La existencia de un departamento de SAC con indicación de su dirección postal y electrónica

2. La obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por sus Clientes en el plazo de 2 meses desde su presentación
3. La necesidad de agotar la vía del SAC de la Sociedad antes de acudir a la Autoridad Administrativa de Defensa del Cliente Financiero (o cualquier otro organismo que lo sustituya en el futuro)
4. La existencia del presente Reglamento
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. Configuración

El SAC está integrado por un titular o responsable y el personal necesario para atender las Consultas, Quejas o Reclamaciones, que podrá incluir personal administrativo y técnico. El SAC estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Adicionalmente, se ha constituido un órgano colegiado compuesto por tres personas, un titular (director de Cumplimiento Normativo y Atención al Cliente de la Sociedad) y dos vocales (director de Legal y director de Compliance de la Sociedad), para soporte en la resolución de las Consultas, Quejas y Reclamaciones.

Artículo 8. Requisitos del titular del SAC. Incompatibilidad e inelegibilidad

El responsable del SAC y el personal asignado deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, habiendo desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de la Sociedad. Asimismo, dispondrán de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

No podrán ser nombrados responsables del SAC ni formar parte del mismo aquellas personas que tengan conflictos de interés con la Sociedad o con los Clientes, tales como:

- Personas que hayan participado directamente en la prestación del servicio objeto de la Queja o Reclamación.
- Personas que tengan una relación directa con el Cliente (por ejemplo, personas incompatibles).
- Personas que, por su posición en la Sociedad, puedan influir en la resolución de la Queja o Reclamación de forma sesgada.

Artículo 9. Nombramiento y cese. Comunicación.

El responsable del SAC será nombrado por el Consejo de Administración. Su mandato durará tres años desde su designación oficial. Tras la finalización de su mandato, podrá renovarse por periodos de misma duración por el mismo órgano que lo designó, en cuyo caso verificará que cumple con los mismos requisitos de idoneidad y honorabilidad por los que fue nombrado.

El cese del responsable del SAC se realizará por el mismo órgano, por las causas que se consideren oportunas, incluyendo el incumplimiento grave de sus funciones, la pérdida de confianza o la incompatibilidad sobrevenida. En caso de cese, se deberá nombrar un nuevo responsable a la mayor brevedad posible.

La designación del titular del SAC será comunicada a todo el personal y profesionales de CBRE VAS, a la Autoridad Administrativa de Defensa del Cliente Financiero (o cualquier otro organismo que lo sustituya en el futuro) y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad, en este caso, Banco de España.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

Artículo 10. Alcance del procedimiento

El procedimiento regulado en este capítulo se aplicará a todas las Reclamaciones y Quejas, presentadas por los Clientes de la Sociedad, en relación con los servicios de tasación y valoración de inmuebles prestados, así como cualquier otro servicio conexo prestado, de acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento, y siempre que aquéllas no hayan sido resueltas previamente por el departamento de la Sociedad ante el que se haya presentado la Queja o Reclamación.

Podrán presentar una Queja o Reclamación todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, debidamente identificadas, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, en este caso, de los usuarios de los servicios prestados por la Sociedad, siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 11. Plazo para resolver

El SAC deberá resolver las Quejas y Reclamaciones en un plazo máximo de un mes, si se trata de consumidores, ó dos meses, si no son consumidores, desde la fecha de presentación de la reclamación. Dicho plazo podrá ser ampliado excepcionalmente cuando, por la complejidad del asunto, sea necesario un plazo mayor para la investigación y análisis de la reclamación, informando al Cliente de esta ampliación y de las causas que la motivan.

Artículo 12. Presentación de las Quejas y Reclamaciones

Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse por los siguientes medios:

- **Por escrito:** Dirigidas al SAC a la dirección postal de CBRE Valuation Advisory, S.A. - Paseo de la Castellana 202, Edificio Castellana 200 – Planta 8ª- 28046 Madrid, o cualquier otra de las sedes de esta Sociedad.
- **Por correo electrónico u otros medios informáticos, electrónicos o telemáticos:** A la dirección de correo electrónico spain.atencionalcliente@cbre.com. En caso de hacerlo por medios informáticos, electrónicos o telemáticos éstos han de permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos y han de cumplir los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza (la “**Ley 6/2020**”).

Asimismo, se admitirán también aquellas Quejas y Reclamaciones formuladas de forma indirecta a través de Organismos o interlocutores externos de carácter representativo, tales como Asociaciones de Consumidores u Oficinas de Información al Consumidor de distintas Administraciones.

Igualmente, se admitirán aquellas que sean formuladas a través de entidades financieras que acrediten que actúan como mandatarios del Cliente.

Artículo 13. Forma y contenido de las Quejas y Reclamaciones

Las Quejas y Reclamaciones deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre y apellidos y domicilio del Cliente o su representante, con el Documento Nacional de Identidad o equivalente si es persona física, o denominación social, Número de identificación fiscal (NIF-CIF) o documento equivalente y los datos referidos al registro público en caso de persona jurídica. Deberá indicar su domicilio a efectos de notificaciones y en su caso otros datos de contacto como teléfono y dirección de correo electrónico.
- Número de identificación del servicio o contrato afectado por la reclamación (número de expediente) y fecha de valoración.
- Datos de identificación del inmueble/s relacionado/s con el informe.
- Motivo de la Queja o Reclamación, con una descripción clara y concisa de los hechos.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación
- Solicitud concreta del Cliente (por ejemplo, reparación del daño, devolución de importes, etc.).
- Declaración expresa de 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 del Cliente (o de su representante legal, en su caso).
- Documentación que se consideren relevantes para la resolución de la Queja o Reclamación y en especial las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su Queja o Reclamación.

Artículo 14. Admisión a trámite

Recibida la Queja o Reclamación por la Sociedad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del Cliente por la propia oficina o servicio objeto de la Queja o Reclamación, ésta será remitida al SAC.

Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para su resolución.

Recibida la Queja o Reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

La Queja o Reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Quejas y Reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando el reclamante no sea un *Cliente* o la comunicación no pueda ser considerada “*Queja*” o “*Reclamación*” según las definiciones establecidas en el artículo 2 del presente Reglamento.
- 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 distintas 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 artículo 10 de este Reglamento.
- Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas y Reclamaciones que establezca este Reglamento.

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.

La inadmisión a trámite deberá ser notificada al Cliente por escrito, indicando los motivos de la inadmisión y los recursos que puede interponer, concretamente a la vía del servicio de reclamaciones del Banco de España.

Artículo 15. Subsanación

Si la Queja o Reclamación presentada no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, se requerirá al Cliente para que subsane los defectos en un plazo de diez días hábiles, con la advertencia de que, si no se subsanan, se podrá inadmitir a trámite la Queja o Reclamación.

De forma concreta, si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo indicado en el párrafo anterior, con apercibimiento de que, si 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 cómputo del plazo de dos meses previsto (o cualquier otro previsto en la legislación española) para dictar un pronunciamiento.

Artículo 16. Tramitación

Una vez recibida la Queja o Reclamación y, según corresponda, subsanados los defectos, el SAC iniciará la tramitación de la misma, que incluirá las siguientes actuaciones:

1. **Acuse de recibo:** El SAC acusará recibo de la Queja o Reclamación al Cliente en un plazo máximo de **cinco días hábiles** desde su recepción, informando del número de referencia asignado a la reclamación y del plazo estimado para su resolución.
2. **Investigación:** El SAC investigará los hechos objeto de la Queja o Reclamación, recabando la información y documentación necesaria de los departamentos de la Sociedad implicados, así como del Cliente, si fuera necesario. El personal que conforma dichos departamentos tiene la obligación de facilitar al SAC cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.
3. **Análisis:** El SAC analizará la información recabada, valorando la procedencia de la Queja o Reclamación y proponiendo una solución.
4. **Negociación (si fuera necesario):** En caso de que sea posible, el SAC podrá negociar con el Cliente una solución amistosa.

Artículo 17. Acuerdo, allanamiento y desistimiento

El SAC, 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.

Si a la vista de la Queja o Reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la Queja o Reclamación sin más trámite y se dejará constancia por escrito.

Los interesados podrán desistir de sus Quejas y Reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Si el SAC considera que la Queja o Reclamación es procedente, lo comunicará al Cliente, quien podrá aceptar la solución propuesta. Si el Cliente desiste de la Queja o Reclamación, el procedimiento se dará por finalizado. En ambos casos, se dejará constancia escrita de la aceptación del allanamiento o del desistimiento.

Artículo 18. Finalización y notificación

Una vez finalizada la tramitación de la Queja o Reclamación, en el plazo máximo de dos meses (o cualesquiera otros previstos en la legislación española), a partir de la fecha en que la Queja o Reclamación fuera presentada, el SAC notificará al Cliente la resolución adoptada, que podrá ser:

- **Estimatoria:** Si se considera que la Queja o Reclamación es procedente, se informará al Cliente de las medidas adoptadas para solucionar el problema.
- **Desestimatoria:** Si se considera que la Queja o Reclamación no es procedente, se informará al Cliente de los motivos de la desestimación.

En el caso de que la estimación sea parcial se procederá como se indica en los dos puntos anteriores.

La notificación de la resolución será enviada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, incluido correo electrónico, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan con los requisitos de la Ley 6/2020, 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.

La decisión estará 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. Deberá incluir al menos:

- La resolución adoptada.
- Los motivos que la justifican.
- Los recursos que el Cliente puede interponer, así como el plazo para su interposición y el órgano ante el que deben presentarse, concretamente a la vía del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Se informará igualmente que el trámite de presentación

de una Queja o Reclamación ante el SAC es previo y obligatorio para poder presentarla ante este departamento del Banco de España.

Artículo 19. Tramitación de las consultas

Las Consultas planteadas por los Clientes se contestarán por medio del SAC o cualquier otro departamento de la Sociedad al que sean dirigidas, precisando en sus conclusiones los derechos del solicitante en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.

El plazo máximo de contestación a la Consulta será de un mes desde la fecha de presentación. La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados por los usuarios de servicios financieros en la consulta.

La contestación a la Consulta tendrá carácter informativo, y no tendrá efectos vinculantes en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la Consulta.

Artículo 20. Reserva. Custodia de los expedientes

Todos los documentos y la información relativa a las Consultas, Quejas y Reclamaciones serán tratados con la máxima confidencialidad, según la normativa de protección de datos española y se conservarán en los archivos del SAC durante un plazo mínimo de cinco años desde la fecha de la resolución, a disposición de las autoridades competentes.

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS

Artículo 21. Informe anual

El SAC elaborará anualmente, dentro del primer trimestre, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente en el que se refleje su actividad, que incluirá, al menos, la siguiente información:

- Resumen estadístico de las Quejas y Reclamaciones atendidas, con información sobre:
 - Número de Quejas y Reclamaciones recibidas.
 - Número de Quejas y Reclamaciones admitidas a trámite y su razón de admisión
 - Tipología de las quejas y reclamaciones basadas en su motivación y cuestiones planteadas.
 - Tiempo medio de resolución de las quejas y reclamaciones.
 - Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante
- Criterios generales contenidos en las decisiones

- Conclusiones, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación. En su caso se informará de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios y evitar la repetición de problemas.

Este informe será presentado al Consejo de Administración y estará a disposición de las autoridades competentes.

Artículo 21. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores

La Sociedad colaborará con 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, remitiéndoles la información que soliciten en relación con las Consultas, Quejas y Reclamaciones presentadas. Los clientes podrán acudir a estos servicios de reclamaciones si no están satisfechos con la resolución del SAC o si no se les ha notificado la resolución en el plazo establecido.

Para más Información:

CBRE VALUATION ADVISORY, S.A.U.

Paseo de la Castellana, 202, planta 8ª

28046

Madrid