

REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO - SAC

KRATA, S.A.

1.- El presente "Reglamento de Funcionamiento para la Defensa del Cliente" (en adelante RF) , se realiza en base a la Disposición adicional segunda de 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"*, que regula la actividad del departamento o servicio de atención al cliente al que se somete Krata, S.A., Sociedad de Tasación homologada por el Banco de España con el número 4323 inscrita en el Día 2 de Enero de 1987 (en adelante, la Sociedad).

2.- El presente Reglamento será aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad y se nombrará el Titular del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC).

3.- La duración del mandato es anual. Para el nombramiento de otro titular será el Consejo de Administración el órgano para nombrar un nuevo titular, en el caso de que no sea así, será renovado anualmente de forma automática.

El puesto de titular del SAC es incompatible con realizar funciones en los departamentos comerciales y en dicha situación no podría ser reelegido teniendo que nombrarse a otro titular del SAC.

4.- El departamento encargado de atender las quejas o reclamaciones corresponde al Departamento de servicio de atención al cliente (SAC).

Todos los departamentos y servicios de Krata,S.A. tienen el deber de facilitar al SAC cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

5.- El plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, será de 2 años.

6.- Las quejas serán recepcionadas por el personal de las Áreas de Gestión del Cliente. Se podrán recibir por varios medios: por escrito, por correo electrónico, por teléfono, personalmente en nuestras oficinas y por formulario web.

Las quejas primero serán atendidas por las Áreas de Gestión y Técnico. En el caso de no haber sido resueltas, desestimadas o que hubiera transcurrido un plazo superior a un mes sin resolución, el cliente podrá interponer una reclamación a través de la página web de Krata de Servicio de Atención al cliente, a través de un documento que contendrá los siguientes apartados:

- a) 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.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) 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.

Se dispondrá de un plazo de un mes, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

7.- 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 de diez días naturales, con apercibimiento de que si así 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 un mes.

8.- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 refieran a quejas o reclamaciones de los intereses o derechos legalmente reconocidos (de los clientes) que 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.
- 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.

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.

9.- Los departamentos o servicios de atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

10.- Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad 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.

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.

11.- Finalización y notificación.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento o servicio de atención al cliente.

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.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

12.- Departamento en el Banco de España para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.

Si la reclamación no se hubiera resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado o hubiera transcurrido más de un mes sin resolución, se indicará en la web que los clientes pueden acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Versión revisada y aprobada por el Consejo de Administración en su sesión celebrada en fecha 30 de Marzo de 2018