

ENERO 2018

**VALMESA**

**PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

## PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES

Todo Cliente o usuario de los servicios de Valoraciones Mediterráneo, S.A. (en adelante VALMESA) y sobre la base del ámbito de aplicación de la Orden ECO/734/2004, tendrá derecho a interponer reclamación o queja ante el **Servicio de Atención al Cliente de VALMESA**, siguiendo lo establecido en el presente procedimiento.

### 1.- PRESENTACIÓN

Los Clientes o usuarios de VALMESA podrán presentar sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, a través de las siguientes vías:

- **Dirigiéndose al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE VALMESA:**

Edif. Valmesa Urb. Barrina Norte, 36,  
03502 - Benidorm (Alicante)  
[atencion.cliente@valmesa.es](mailto:atencion.cliente@valmesa.es)

- **A través de las DELEGACIONES FÍSICAS DE VALMESA:**

Listado de oficinas disponible en:  
[http://www.valmesa.com/valmesa\\_delegaciones.asp](http://www.valmesa.com/valmesa_delegaciones.asp)

### 2.- PLAZO DE PRESENTACIÓN

EL Clientes o usuario tendrá un plazo de dos años a contar desde la fecha en que el mismo tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido, no serán admitidas a trámite.

### 3.- PLAZO DE RESOLUCIÓN

Se establece un mes para su resolución a contar desde la fecha de presentación de la reclamación y/o queja interpuesta a través de las instancias referidas en el apartado '1.- *Presentación*'.

VALMESA acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de recepción de la reclamación a efectos del cómputo de dicho plazo.

### 4.- CONTENIDO DEL DOCUMENTO DE RECLAMACIÓN

Siguiendo lo establecido en la normativa ECO/734/2004, este procedimiento dará inicio con la presentación por el Cliente de un documento en el que se interponga la reclamación y en el que consten:

- Datos personales del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; D.N.I / N.I.E para las personas físicas y C.I.F para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y las cuestiones adicionales que considere pertinentes referir.
- Lugar, fecha y firma.

Así mismo, ponemos a disposición de nuestros clientes un formulario interno y de carácter voluntario para la presentación igualmente de la reclamación y/o queja: <http://www.valmesa.com/reclamaciones/>

## **5.- ADMISIÓN A TRÁMITE**

Recibida la queja o reclamación por VALMESA, se acusará recibo por escrito al Cliente o usuario, dando inicio a los trámites necesarios para su resolución.

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o 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 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 computará en el periodo de resolución de dos meses previsto en el punto '3.- Plazo de Resolución'.

## **6.- INADMISIÓN**

Las reclamaciones que se reciban en el Departamento de Atención al Cliente a través de cualquiera de los medios mencionados en apartado '1.- Presentación', se desestimarán automáticamente y así será comunicado al Cliente, siempre que concurra alguno de los siguientes casos:

1/ Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación sin que hayan sido 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 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.

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 se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

5/ Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en este Procedimiento.

Si se considera no admisible la reclamación por alguna de las causas referidas anteriormente, se le indicará este hecho al interesado, 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.- TRAMITACIÓN**

El Departamento de Atención al Cliente de VALMESA, queda facultado para recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de sus distintos departamentos y servicios afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba estime pertinentes para adoptar su decisión.

## **8.- ALLANAMIENTO y DESISTIMIENTO**

Desde el Departamento de Atención al Cliente de VALMESA se realizarán todos los trámites pertinentes para tratar de alcanzar una solución satisfactoria entre las partes, pudiendo exponer propuestas para su

consecución. Si se alcanzara un acuerdo entre ambas partes, este tendrá carácter vinculante para ambas y se dará por concluida la tramitación y reclamación interpuesta.

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

## **9.- FINALIZACIÓN y NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN**

La decisión que VALMESA emita 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 aplicable, 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 resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado en cualquier momento, en cuyo caso se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

El medio de notificación será el designado de forma expresa por el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo modo en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Todo Cliente que haya interpuesto reclamación y/o queja ante VALMESA a través de los medios referidos, en caso de que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- No hubiera recibido respuesta por parte de VALMESA a su requerimiento en el plazo de resolución establecido (un mes desde su presentación).
- Su petición se hubiera denegado o desestimado total o parcialmente por parte de VALMESA.

Siempre que queden debidamente acreditados tales requisitos y previamente agotando para su resolución la vía del Departamento de Atención al Cliente de VALMESA, el Cliente o usuario tiene la facultad expresa de acudir a:

**Banco de España**  
**Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones**  
**Alcalá, 48**  
**28014 Madrid**

## **10. - NORMATIVA QUE APLICA**

El Departamento de Atención al Cliente de VALMESA actúa en cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del Cliente de Servicios Financieros, siguiendo los requisitos establecidos al respecto en la siguiente legislación (\*):

- *Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.*
- *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.*

(\*) Disponible en <http://www.valmesa.com>