



## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

### Objeto y competencias del Servicio de Atención al Cliente

**Artículo 1:** El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Housers Global Properties, S.L. (en adelante, “Housers”).

**Artículo 2:** El Servicio de Atención al Cliente de Housers tiene el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, en relación con la actuación de Housers.

**Artículo 3:** Están legitimados para presentar quejas y reclamaciones todas las personas que reúnan la condición de inversor y usuario de los servicios de Housers siempre que los mismos se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa aplicable o en particular, del principio de equidad.

**Artículo 4:** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de seis (6) meses, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

**Artículo 5:** El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el mismo, para dictar un pronunciamiento.

**Artículo 6:** Todos los servicios y departamentos de Housers tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

### Titular del Servicio de Atención al cliente.

**Artículo 7:** El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

**Artículo 8:** El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Housers.

**Artículo 9:** El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cinco (5) años y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración.

**Artículo 10:** Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Código de comercio.
- Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para entidades financieras ajenas al grupo de entidades de Housers.
- Desempeñar simultáneamente el puesto de Defensor del Cliente para cualquier otra entidad cuya actividad sea financiera o bancaria.
- Desempeñar simultáneamente funciones en los servicios comerciales u operativos de la organización.

**Artículo 11:** El Titular del Servicio de Atención al Cliente será cesado por el Consejo de Administración de la entidad. Serán causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- La jubilación
- La incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual.

#### **El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones**

**Artículo 12:** Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el Servicio de Atención al Cliente, en el domicilio social de la entidad, y en la dirección de correo electrónica habilitada por la entidad para este fin.

**Artículo 13:** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

**Artículo 14:** El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- 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.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

**Artículo-15:** Recibida la queja o reclamación por Housers, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de la queja o reclamación, será remitida al Servicio de Atención al Cliente. Se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura de expediente.

En el caso de que 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 (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 estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses que tiene el Servicio de Atención al Cliente para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

**Artículo 16:** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de seis (6) meses a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

- Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá 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 conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

**Artículo 17:** El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Housers, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

**Artículo 18:** 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.

**Artículo 19:** El expediente finalizará en el plazo máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el 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 aplicables, así como las buenas prácticas del sector. 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 (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.