

## **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 P.F.P., S.L. (en adelante, "**Housers**").

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

El Servicio de Atención al Cliente es un departamento autónomo y que estará, por tanto, separado de los restantes servicios comerciales u operativos prestados por Housers a los efectos de garantizar que el Servicio de Atención al Cliente tome, de forma autónoma, las decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten así conflictos de interés.

**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 quejas y reclamaciones será de dos (2) años, 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 procedimiento.

**Artículo 6:** Todos los servicios y departamentos de Housers tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite este 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.

Concurre 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.

Poseen conocimientos y experiencias adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de Housers.

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

La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la CNMV y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente no será compatible con el desempeño de otras actividades dentro de Housers. En consecuencia, no podrá producirse ningún conflicto de interés sobre una cuestión comercial o de cualquier otra naturaleza.

**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 o, en su caso, de Titular de Servicio de Atención al Cliente, para cualquier otra entidad cuya actividad sea financiera o bancaria.

**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:

- Muerte.
- Incapacidad sobrevenida.
- La incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual.
- Renuncia.
- Cesación en su relación laboral con Housers.
- Pérdida de requisitos que condicionan su elegibilidad.
- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- La jubilación o prejubilación.
- Por acuerdo del Consejo de Administración de Housers.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de Housers procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 7 del presente Reglamento.

**Obligación de información y procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones**



**Artículo 12:** Housers pondrá a disposición del Cliente, en sus oficinas, así como en su página web, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de Housers de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el Cliente, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de sus dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El Reglamento de Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del Cliente.

**Artículo 13:** 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 14:** 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 15:** 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 16:** 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 (2) meses que tiene el Servicio de Atención al Cliente para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

**Artículo 17:** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o 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 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.



- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación con 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 (10) 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 18:** 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 19:** 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 o 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 20:** 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. La decisión mencionará de forma expresa la facultad de la que dispone el cliente para, en caso de disconformidad con el resultado de dicha decisión, acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

Agotado el plazo máximo de dos (2) meses que dispone el Servicio de Atención al Cliente para resolver las quejas y reclamaciones, los clientes podrán formular sus quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

**Artículo 21:** Anualmente, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Housers un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el interesado.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**Artículo 22:** Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación del Consejo de Administración de Housers.

**Artículo 23:** Housers queda sujeto al deber de atender, por medio de una persona designada a tal efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

El Servicio y Housers adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de datos y documentos que sean necesarios en el



ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de firma electrónica.

