

NORME PER LA DIFESA DEL CLIENTE

Scopo e competenze del servizio clienti

Articolo 1: Il presente Regolamento di Difesa del Cliente regola l'attività del Servizio Clienti di Housers Global Properties P.F.P., S.L. (qui di seguito "Housers").

Articolo 2: Lo scopo del Servizio Clienti di Housers è quello di affrontare e risolvere i dubbi, i reclami e le rivendicazioni presentate dai suoi clienti, in relazione alle prestazioni di Housers.

Il Servizio Clienti è un dipartimento autonomo e sarà pertanto separato dagli altri servizi commerciali o operativi forniti da Housers, al fine di garantire che il Servizio Clienti prenda, in modo autonomo, le decisioni relative all'ambito della sua attività, evitando così conflitti di interesse.

Articolo 3: Tutte le persone che soddisfano la condizione di investitore e utente dei servizi di Housers hanno il diritto di presentare reclami e pretese, a condizione che si riferiscano ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti, siano essi derivati dai contratti, dai regolamenti applicabili o, in particolare, dal principio di equità.

Articolo 4: Il termine per la presentazione di reclami e rivendicazioni sarà di due (2) anni, a partire dalla data in cui il cliente ha avuto conoscenza dei fatti che hanno causato il reclamo o la rivendicazione.

Artículo 5: Il Dipartimento del Servizio Clienti avrà un periodo di due (2) mesi, a partire dalla presentazione del reclamo o del reclamo davanti ad esso, per emettere una procedura.

Artículo 6: Tutti i servizi e dipartimenti di Housers hanno il dovere di fornire al Servizio Clienti qualsiasi informazione richiesta da quest'ultimo in relazione all'esercizio delle sue funzioni.



Titolare del servizio clienti

Articolo 7: Il capo del servizio clienti deve essere una persona di buona reputazione commerciale e professionale e con conoscenze ed esperienze adeguate per svolgere le sue funzioni.

C'è onorabilità commerciale e professionale in coloro che hanno osservato una traiettoria personale di rispetto delle leggi commerciali o altre che regolano l'attività economica e la vita degli affari, così come le buone pratiche commerciali e finanziarie.

Hanno un'adeguata conoscenza ed esperienza, coloro che hanno svolto funzioni legate all'attività di Housers.

Articolo 8: Il responsabile del servizio clienti sarà nominato dal consiglio di amministrazione di Housers.

La designazione come responsabile del Servizio Clienti sarà comunicata al Servizio Reclami della CNMV e alla o alle autorità di vigilanza che corrispondono in ragione della loro attività.

La designazione come responsabile del Servizio Clienti non sarà compatibile con lo svolgimento di altre attività all'interno di Housers. Di conseguenza, non può verificarsi alcun conflitto di interessi su una questione commerciale o di qualsiasi altra natura.

Articolo 9: Il mandato del Rappresentante del Servizio Clienti sarà di cinque (5) anni e sarà rinnovato tacitamente per periodi della stessa durata.

Articolo 10: Sono cause di incompatibilità e ineleggibilità del Titolare del Servizio Clienti le seguenti:

Essere incapace di esercitare il commercio ai sensi dell'articolo 13 del Codice del Commercio.

Contemporaneamente ricoprire una posizione di lavoro per istituzioni finanziarie al di fuori del gruppo di entità Housers.

Ricoprire contemporaneamente la posizione di difensore dei clienti o, se del caso, di Titolare del servizio clienti, per qualsiasi altra entità la cui attività sia finanziaria o bancaria.

Articolo 11: Il capo del servizio clienti è licenziato dal consiglio di amministrazione dell'ente. Sono cause di licenziamento del capo del servizio clienti:

La morte.



Incapacità sopravvenuta.

Incapacità assoluta di lavorare per la professione abituale.

Dimissioni.

Cessazione del loro rapporto di lavoro con Housers.

Perdita dei requisiti che condizionano l'eleggibilità.

Incorrere in qualsiasi causa di incompatibilità o ineleggibilità.

Pensionamento o prepensionamento.

Per accordo del consiglio di amministrazione di Housers.

In caso di licenziamento del titolare del Servizio Clienti, il Consiglio di Amministrazione di Housers procederà immediatamente alla nomina di un nuovo titolare che soddisfi i criteri di idoneità di cui all'articolo 7 del presente Regolamento.

Obbligo di fornire informazioni e procedure per la presentazione, il trattamento e la risoluzione di reclami e richieste.

Articolo 12: Housers metterà a disposizione del Cliente, nei suoi uffici e sul suo sito web, le seguenti informazioni:

- a) L'esistenza del Servizio Clienti, indicando il suo indirizzo postale e di posta elettronica.
- b) L'obbligo di Housers di assistere e risolvere i reclami e le rivendicazioni presentate dal Cliente, entro due mesi dalla loro presentazione al Servizio Clienti.
- c) Riferimento al Servizio Reclami della CNMV, con specificazione del suo indirizzo postale ed elettronico, e la necessità di esaurire il canale del Servizio Clienti per poter formulare reclami e pretese davanti a loro.
- d) I regolamenti dell'Ombudsman del cliente.
- e) Riferimenti ai regolamenti sulla trasparenza e la protezione dei clienti.

Articolo 13: I reclami e le contestazioni possono essere presentati al Servizio Clienti, presso la sede della banca e all'indirizzo e-mail fornito dalla banca a questo scopo.



Articolo 14 : La presentazione di denunce e reclami può essere fatta, di persona o per delega, su carta o con mezzi informatici, elettronici o telematici, sempre che questi permettano di leggere, stampare e conservare i documenti.

Articolo 15: La procedura viene avviata presentando un documento che dichiara:

Nome, cognome e indirizzo dell'interessato e, se del caso, della persona che lo rappresenta, debitamente accreditata; numero di carta d'identità nazionale per le persone fisiche e dati relativi al registro pubblico per le persone giuridiche.

Motivo della denuncia o del reclamo, con una chiara specificazione delle questioni su cui si richiede una decisione.

Dipartimento o servizio in cui si sono verificati i fatti oggetto della denuncia o del reclamo.

Che l'attore non sia a conoscenza del fatto che la questione oggetto del reclamo o della richiesta di risarcimento si stia concretizzando attraverso una procedura amministrativa, arbitrale o giudiziaria.

Luogo, data e firma.

L'attore deve fornire, insieme al documento precedente, le prove documentali in suo possesso su cui si basa la sua denuncia o reclamo.

Articolo 16: Una volta che il reclamo o il reclamo è stato ricevuto da Housers, nel caso in cui non sia stato risolto a favore del cliente dal servizio oggetto del reclamo o del reclamo, verrà inoltrato al Servizio Clienti. La ricezione sarà confermata per iscritto e sarà registrata la data di presentazione ai fini del calcolo del periodo di risoluzione.

Una volta che il reclamo o la richiesta è stato ricevuto dal Servizio Clienti, verrà aperto un file.

Nel caso in cui l'identità dell'attore non sia sufficientemente accreditata, o i fatti oggetto del reclamo o della richiesta non possano essere chiaramente stabiliti, il firmatario sarà tenuto a completare la documentazione presentata entro dieci (10) giorni di calendario, con l'avvertimento che, se ciò non viene fatto, il reclamo o la richiesta saranno archiviati senza ulteriore trattamento. Il periodo utilizzato dal richiedente per correggere questi errori non sarà incluso nel calcolo del periodo di due (2) mesi che il Servizio Clienti ha per emettere una decisione sul reclamo o sulla richiesta.



Articolo 17: Il Servizio Clienti può rifiutarsi di accettare reclami o reclami per l'elaborazione solo nei seguenti casi:

Quando vengono omessi dati essenziali per un trattamento che non può essere rettificato, compresi i casi in cui il motivo del reclamo o della richiesta non è specificato.

Quando sono destinati ad essere trattati come una denuncia o reclamo, ricorsi o azioni diverse la cui conoscenza è di competenza di organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, o lo stesso è in attesa di risoluzione o contenzioso o la questione è già stata risolta in quei casi.

Quando i fatti, le ragioni e la richiesta che specificano le questioni che sono oggetto della denuncia o del reclamo non si riferiscono a operazioni specifiche.

Quando si formulano denunce o reclami che ripetono altre denunce o reclami risolti in precedenza, presentati dalla stessa parte interessata in relazione agli stessi fatti.

Quando un periodo di sei (6) mesi è trascorso dalla data in cui il cliente è venuto a conoscenza dei fatti che hanno dato origine al reclamo o alla richiesta.

Quando viene a conoscenza del trattamento simultaneo di un reclamo o richiesta e di un procedimento amministrativo, arbitrale o giudiziario sulla stessa questione, il Servizio Clienti si asterrà dal trattare il primo.

Quando la denuncia o il reclamo è considerato inammissibile per uno dei motivi di cui sopra, la parte interessata sarà informata per mezzo di una decisione motivata, dandole un periodo di dieci (10) giorni di calendario per presentare le sue accuse. Quando l'interessato risponde e i motivi di inammissibilità sono mantenuti, la decisione finale adottata sarà comunicata.

Articolo 18: Il Servizio Clienti potrà richiedere durante l'elaborazione delle pratiche, sia al richiedente che ai diversi dipartimenti e servizi di Housers, tutti i dati, chiarimenti, rapporti o prove che ritenga rilevanti per prendere la sua decisione.

Articolo 19: Se, di fronte alla denuncia o al reclamo, l'ente rettifica la sua situazione con l'attore in modo soddisfacente per quest'ultimo, deve notificarlo all'organo competente e giustificarlo con documenti, a meno che l'interessato non si ritiri espressamente. In questi casi, la denuncia o il reclamo saranno archiviati senza ulteriore elaborazione.



Le parti interessate possono ritirare le loro denunce o reclami in qualsiasi momento. Il ritiro comporterà l'immediata chiusura della procedura per quanto riguarda il rapporto con l'interessato.

Articolo 20: La pratica sarà completata entro un periodo massimo di due (2) mesi dalla data in cui il reclamo o la richiesta è stata presentata al Servizio Clienti.

La decisione sarà sempre motivata e conterrà conclusioni chiare sulla richiesta sollevata in ogni reclamo o reclamo, sulla base delle clausole contrattuali, le norme applicabili, così come le buone pratiche del settore. Nel caso in cui la decisione si discosti dai criteri espressi in precedenti casi simili, devono essere fornite le ragioni di ciò.

La decisione sarà notificata alle parti interessate entro dieci (10) giorni di calendario dalla sua data, per iscritto o con mezzi informatici, elettronici o telematici, purché questi permettano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti, come espressamente designato dal ricorrente e, in mancanza di tale indicazione, attraverso lo stesso mezzo in cui è stato presentato il reclamo o la richiesta. La decisione indicherà espressamente il diritto del cliente di appellarsi al Servizio Reclami della CNMV in caso di disaccordo con il risultato della decisione.

Una volta scaduto il periodo massimo di due (2) mesi a disposizione del Servizio Clienti per risolvere i reclami e le richieste, i clienti possono presentare i loro reclami e le loro richieste al Servizio Reclami della CNMV

Articolo 21: Annualmente, il Servizio Clienti presenterà al Consiglio di Amministrazione di Housers una relazione che spieghi lo sviluppo della sua funzione durante l'anno precedente, che dovrà avere il seguente contenuto minimo:

- a) Riassunto statistico dei reclami e delle richieste gestite, con informazioni sul loro numero, l'ammissione al trattamento e i motivi del rifiuto, i motivi e le questioni sollevate nei reclami e nelle richieste e gli importi e le somme interessate.
- b) Sintesi delle decisioni emesse, indicando se sono state favorevoli o sfavorevoli alla parte interessata.
- c) I criteri generali contenuti nelle decisioni.
- d) Le raccomandazioni o i suggerimenti derivati dalla loro esperienza, al fine di raggiungere meglio gli obiettivi che informano le loro azioni.



Articolo 22: Qualsiasi modifica del presente Regolamento per la difesa del Cliente deve essere fatta per iscritto ed essere sottoposta all'approvazione e alla verifica del Consiglio di Amministrazione di Housers.

Articolo 23: Housers è soggetta all'obbligo di soddisfare, attraverso una persona designata a tal fine, le richieste che il Servizio Reclami della CNMV può fare nell'esercizio delle sue funzioni, entro i termini determinati in conformità con le disposizioni del suo Regolamento.

Il Servizio e Housers adotteranno gli accordi necessari e realizzeranno le azioni appropriate per facilitare che la trasmissione dei dati e dei documenti che sono necessari nell'esercizio delle sue funzioni si realizzi per via telematica attraverso l'uso della firma elettronica.

