



## SERVICE CLIENTELE MANUEL DE PROCEDURES

### **1.OBJET**

Le présent règlement a pour objet de préciser les normes de traitement des plaintes et des réclamations adressées au Service Clientèle de Servicios Vascos de Tasaciones, S.A., ci après SERVATAS, conformément aux conditions fixées par l'Ordonnance ECO 734/2004.

### **2. PORTEE**

Il concerne le traitement de l'ensemble des réclamations et des plaintes émanant des clients et remplissant les conditions de forme fixées par l'Ordonnance ci-dessus, parvenant au Service Clientèle de Servatas.

Le présent Règlement a pour but de préciser les interventions du dit Service en matière de Réception, d'Etude et de Traitement, de Relations avec les Clients, de Conclusions et de Réponse finale.

### **3. DEROULEMENT**

Toutes les interventions du Service Clientèle relatives aux Réclamations ou aux Plaintes concernant des Estimations ou des points particuliers de celles-ci, obéiront aux règles ci-après :

#### **RECEPTION.-**

Les formes admises en matière de présentation de Réclamations ou de Plaintes sont les suivantes : être présentées par écrit sur papier libre, sous forme de Courrier adressé au Directeur, à l'aide de l'imprimé fourni au client à sa demande ou par Internet avec signature électronique et devront préciser au minimum :

- les noms, prénoms et adresse de l'intéressé,
- le N° de Carte Nationale d'Identité s'il s'agit d'une personne physique ou le Numéro d'Identification Fiscale, s'il s'agit d'une personne morale.
- le motif de la plainte ou de la réclamation en précisant clairement les points contestés.
- le Bureau ou service dans lequel ont eu lieu les faits objet de la réclamation.
- que la personne qui réclame n'a pas connaissance du fait que la réclamation fasse l'objet d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire.
- le lieu, la date et la signature





SERVICIOS VARIOS DE TABACONER, S.A.

## SERVICE CLIENTELE MANUEL DE PROCEDURES

Dans les cas de réclamations présentées oralement, sans écrit, par téléphone ou par une personne ou un organisme autre que le demandeur, elles seront traitées conformément aux procédures fixées à cet effet par le système qualité de Servatas et les dispositions prévues par le présent Règlement ne s'appliqueront pas.

Ces réclamations pourront être présentées auprès de n'importe quel bureau de Servatas, qui se chargera de les transmettre immédiatement au Service Clientèle situé dans les Services généraux. Elles pourront également être adressées à l'adresse e-mail créée à cet effet [servicio.atencion.clientes@servatas.es](mailto:servicio.atencion.clientes@servatas.es) sous réserve d'être revêtues de la signature électronique.

Le courrier de demande pourra être accompagné de tous documents que le demandeur jugera nécessaires à l'appui de sa réclamation.

### **OUVERTURE DU DOSSIER.-**

En tout état de cause et quels que soient le lieu et la forme de la présentation, la Plainte ou la Réclamation aura un seul et unique destinataire : Le Service Clientèle au sein duquel, et suivant la procédure établie, il sera procédé à :

- l'Ouverture du Dossier
- Compléter, si nécessaire, les données concernant le Client.
- Demander, si nécessaire au Client, des informations complémentaires
- Expédier le Courrier d'Accusé de Réception s'il est prévu que la réponse exige un délai supérieur à sept jours.

### **TRAITEMENT.-**

Après avoir complété les données du Dossier, le Service Clientèle étudiera dans les meilleurs délais le contenu de la réclamation, pouvant demander les documents nécessaires et faire appel à cet effet à la collaboration et à l'assistance des Bureaux et des personnes impliquées.

Les écrits ainsi que les documents originaux produits par le Client, seront classés et conservés au Service Clientèle.

### **DESISTEMENT.-**

Les intéressés ont à tout moment la possibilité de se désister de leurs plaintes et de leurs réclamations. Leur désistement donnera lieu au classement des interventions sauf si le Responsable du Service juge qu'il convient de poursuivre dans le cadre de son rôle de garant du respect de la réglementation et de protection du client.





## SERVICE CLIENTELE MANUEL DE PROCEDURES

### **DELAIS.-**

Le délai maximum de réponse au Client est fixé à deux mois, à compter de l'envoi ou de la présentation de la plainte ou de la réclamation auprès du Service Clientèle.

### **REPONSE AU CLIENT.**

Etant donné que c'est le Service Clientèle qui sera à tout moment en contact avec la personne présentant la réclamation, le bureau ou le personnel technique impliqué s'abstiendra de s'adresser directement à elle, sauf cas exceptionnel et toujours à la demande expresse du responsable du Service. In fine, c'est le Service Clientèle lui-même qui rédigera la décision définitive, dans le respect des conditions de forme fixées pour la réponse.

De plus, si la réclamation provient d'un client, lui-même client d'un organisme financier, copie de la décision sera adressée pour information au Service Clientèle de cet organisme.

### **NEGOCIATION ET ENTENTE A L'AMIABLE.-**

Tant dans les cas de négociation avec les Clients que dans les cas d'entente, c'est toujours le Service Clientèle lui-même qui traitera directement avec la personne, informant à tout moment la Direction de Servatas de l'état d'avancement des dossiers.

### **SUGGESTIONS.-**

Bien que les suggestions d'Amélioration émanant des Clients ne soient pas régulées par le présent Règlement, dès lors qu'elles sont reçues par le Service Clientèle et qu'elles peuvent porter sur des aspects concernant l'activité de Servatas, susceptibles d'être améliorés, elles seront transmises au service responsable de la Qualité afin d'être introduites et traitées conformément aux procédures fixées à cet effet par la norme ISO 9001:2000.

### **4. CONCLUSION.-**

La décision devra toujours être motivée et contenir des conclusions claires sur la question posée par la plainte ou la réclamation, se fondant sur des dispositions contractuelles, des règles applicables ainsi que sur les bonnes pratiques des travaux d'estimation.





## SERVICE CLIENTELE MANUEL DE PROCEDURES

### 5. CLOTURE.-

Après avoir communiqué au client la décision du Service concernant sa réclamation ou sa plainte, celui-ci sera informé de l'existence d'un Chargé de la Défense du Client auprès des services financiers de la Banque d'Espagne auquel celui-ci pourra s'adresser après avoir épuisé la voie du Service Clientèle de Servatas.

Enfin, il sera procédé au classement des documents produits par le demandeur ainsi que de ceux demandés dans le cadre de la procédure de traitement et de solution du dossier.

### 6. RAPPORT ANNUEL.-

Le Service Clientèle, au cours du premier trimestre de chaque année, remettra au Directeur de Servatas, pour présentation au Conseil d'Administration, un rapport explicatif du déroulement de son activité contenant au minimum, un résumé statistique des plaintes et des réclamations, le résumé des décisions prononcées, les principes généraux contenus par les décisions et les recommandations et permettant une meilleure obtention des objectifs de son intervention.