

## PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Todo cliente o usuario de servicios de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. sujeto al ámbito de la aplicación de la **Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo**, tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el **“Servicio de Atención al Cliente” (SAC)** sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Procedimiento.

A los efectos de este procedimiento, se entenderá por:

**Queja:** Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los clientes por demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación en la prestación del servicio recibida.

**Reclamación:** Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones en la prestación de servicio que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos en la normativa de valoración o de las buenas prácticas y usos a los que se debe de adecuar una sociedad de tasación.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito; Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. no podrá exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

### 1.- Presentación de la Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Tinsa:

El cliente podrá dirigirse a este Departamento cuando no haya obtenido respuesta satisfactoria de otras áreas o cuando haya optado por dirigirse directamente a este servicio, que actuará con autonomía e independencia del resto de servicios de la compañía.

### 2.- Forma de presentación:

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el “Servicio de Atención al Cliente” o en cualquier oficina abierta al público de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Asimismo, se admitirán también aquellas reclamaciones formuladas de forma indirecta a través de Organismos o interlocutores externos de carácter representativo, tales como Asociaciones de Consumidores u Oficinas de Información al Consumidor de distintas Administraciones.

Igualmente, se admitirán aquellas quejas o reclamaciones formuladas a través de entidades financieras que acrediten que actúan como mandatarios del cliente.

### 3.-Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente 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 en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

#### **4.- Plazo de resolución de expedientes**

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de un mes a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento.

#### **5.- Contenido del documento de presentación**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos, mail o teléfono y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
2. Número de expediente de valoración o inmueble relacionado, en su caso.
3. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos
4. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
5. 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.
6. Lugar, fecha y firma.

Las oficinas de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., abiertas al público tendrán a disposición de los clientes un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones. Dicho formulario estará igualmente disponible en el sitio de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. en Internet. Los clientes podrán presentar sus quejas utilizando este formulario o en un formato diferente, siempre que contenga los datos referidos en los puntos 1 al 6 anteriores.

#### **6.- Admisión a trámite**

Recibida la reclamación se acusará recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo. Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

#### **7.-Solicitud de datos complementarios**

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 diez 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 incluirá en el plazo de dos meses previsto en el punto 4.

#### **8.- Inadmisión**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

2. Cuando se formule por terceros diferentes al solicitante del servicio, y no se acredite que actúan por representación del mismo.
3. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
4. 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.
5. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
6. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- Aquellas reclamaciones en las que se solicite el reconocimiento y cuantificación de daños y perjuicios consecuencia de una eventual responsabilidad profesional de Tinsa o de sus empleados o profesionales colaboradores, o cualquier otra controversia que verse sobre reconocimiento y cuantificación de daños y perjuicios. En atención a que los pronunciamientos que se realicen pueden afectar tanto a la responsabilidad de los propios profesionales que hubiesen colaborado en la elaboración del informe como, en su caso, a las Compañías de Seguros que aseguren dicho riesgo tanto a Tinsa como a los profesionales, la gestión y resolución de estas reclamaciones serán competencia del Comité de Reclamaciones de Tinsa y se tramitarán a través del Departamento Jurídico. De recibirse una reclamación en reclamación de responsabilidad profesional, "Servicio de Atención al Cliente" pondrá en inmediato conocimiento del cliente el traslado de su reclamación al Departamento Jurídico con indicación del correo electrónico y responsable de dicho Departamento.
- Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U.
- Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., tales como concertar o no determinados contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios.
- Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. frente al cliente.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **9.-Tramitación**

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 la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

#### **10.-Acuerdo o allanamiento**

El “Servicio de Atención al Cliente”, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos. Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. se allanase a la petición del cliente.

#### **11.-Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

#### **12.-Notificación**

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad. En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, cuyos datos de contacto a la fecha son los siguientes:

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

El trámite de presentación de una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente es previo y obligatorio para poder presentarla ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.