



PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S. A., dispone del Servicio de Atención al Cliente denominado **“La Voz del Cliente”**, al que pueden dirigirse los clientes o usuarios de servicios de tasación que deseen expresar una queja o reclamación.

Todos los clientes de Tinsa, Tasaciones Inmobiliaria, S. A. tienen derecho a presentar, de forma gratuita, quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento para la Defensa del Cliente.

La tramitación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente y el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, es incompatible con cualquier otra vía que implique un procedimiento judicial o administrativo.

Las quejas o reclamaciones deberán presentarse, personalmente o mediante representación acreditada, por escrito en cualquier oficina abierta al público de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S. A. o ante el Servicio de Atención al Cliente, en la siguiente dirección:

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S. A.
Servicio de Atención al Cliente “La Voz del Cliente”
José Echegaray, nº 9
28232 Parque Empresarial Las Rozas (Madrid)

También se pueden presentar quejas o reclamaciones por medios informáticos o telemáticos siempre que se ajusten a los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica. La dirección electrónica es: lavoedelcliente@tinsa.es

En todas nuestras oficinas y en el sitio de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S. A. en Internet, los clientes tienen a su disposición un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones.

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S. A. resolverá las quejas presentadas por los clientes en el plazo de dos meses a contar desde la presentación en el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, del Defensor del Cliente, el reclamante podrá acudir a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros. Sus datos son los siguientes:

Banco de España
Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 48
28014 Madrid
sjusrc@bde.es



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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

- Ley 7/1995 de 23 de marzo de 1995, sobre crédito al consumo publicada en el BOE número 72 de 25 de marzo de 1995 y corrección de errores del BOE 12-05-1995.
- Orden Ministerial 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad (BOE de 19 de diciembre de 1989).
- Orden Ministerial de 25 de octubre de 1995, publicada en el BOE de 2-11-1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993 de 3 de mayo (BOE de 21 de mayo) sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios.
- Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. Incluye como anexo la Ley 2/94 de 30 de marzo sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE de 4 de abril de 1994 y BOE de 11 de mayo de 1994)
- Circular 8/1990 del Banco de España de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela (BOE de 20 de septiembre de 1990) Modificada por :Las circulares: CBE 22/92 (BOE de 26 de diciembre de 1992); CBE 13/93 (BOE de 31 de diciembre de 1993); CBE 5/94 (BOE de 3 de agosto de 1994); CBE 3/96 (BOE de 13 de marzo de 1996); CBE 4/98 (BOE de 13 de febrero de 1998), CBE 3/99 (BOE de 7 de abril de 1999), CBE 7/99 (BOE de 9 de julio de 1999), CBE 1/2000 (BOE de 10 de febrero de 2000), CBE 3/2001 (BOE de 9 de octubre de 2001) y CBE 04/2002 (BOE de 2 de junio de 2002). La orden ministerial de 1 de Diciembre de 1999, sobre referencias MIBOR (BOE de 4 de Diciembre de 1999)
- Circular 1/1996 del 27 de marzo de la CNMV sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del Mercado de Valores, publicada en el BOE del 9 de abril de 1996.
- Ley 9/1999 de 12 de abril de 1999 sobre el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la UE, y la correspondiente Orden Ministerial de 16 de noviembre de 2000.
- Ley 7/1998 de 13 de abril de 1998, sobre condiciones generales de la contratación. (BOE de 14 de abril de 1998).
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de 2002, sobre medidas de reforma del sistema financiero. (BOE de 23 de noviembre de 2002).



- Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero de 2004, por el cual se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. (BOE de 3 de marzo de 2004).
- Orden Ministerial ECO/734/2004 de once de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras. (BOE de 24 de marzo de 2004).