

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE TINSA, TASACIONES INMOBILIARIAS S.A.U

Preámbulo

Título I Disposiciones generales

- Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2 Aprobación
- Artículo 3 Modificación

Título II Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I Requisitos y deberes

- Artículo 4 Designación
- Artículo 5 Idoneidad
- Artículo 6 Duración del mandato
- Artículo 7 Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 8 Cese
- Artículo 9 Funciones
- Artículo 10 Exclusiones
- Artículo 11 Deber de cooperación
- Artículo 12 Deber de información

Capítulo II Aspectos procedimentales

- Artículo 13 Presentación de quejas o reclamaciones
- Artículo 14 Plazo de presentación
- Artículo 15 Plazo de resolución de expedientes
- Artículo 16 Contenido del documento de presentación
- Artículo 17 Admisión a trámite
- Artículo 18 Solicitud de datos complementarios
- Artículo 19 Inadmisión
- Artículo 20 Tramitación
- Artículo 21 Acuerdo o allanamiento
- Artículo 22 Desistimiento
- Artículo 23 Notificación
- Artículo 24 Aceptación del Reglamento

Título III Otros aspectos

- Artículo 25 Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Preámbulo

En virtud de la Disposición Adicional Segunda de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, las Sociedades de Tasación deberán crear un Servicio de Atención al Cliente.

Al objeto de regular la actividad de dicho Servicio y con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con Tinsa, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuada, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible, se aprueba el presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

Título I Disposiciones generales

Artículo 1 Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio "la Voz del Cliente" de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U. en la resolución de las quejas y reclamaciones que se le presenten ante dicho Servicio.

A los efectos de este reglamento 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.

Artículo 2 Aprobación

El presente Reglamento ha sido inicialmente aprobado por el Consejo de Administración de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. con fecha 17 de marzo de 2005, y modificado por acuerdo del mismo órgano de fecha 12 de febrero de 2015.

Artículo 3 Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U.

Título II Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I Requisitos y deberes

Artículo 4 Designación

El titular del Servicio La Voz del Cliente será designado por acuerdo del Consejo de Administración Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias, S.A.U. Dicha designación será comunicada al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 5 Idoneidad

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 6 Duración del mandato

El titular del servicio La Voz del Cliente ostentará el cargo por un periodo indefinido.

Artículo 7 Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

Artículo 8 Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el Artículo 7, o después del correspondiente acuerdo del Consejo de Administración.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 9 Funciones

1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por la Entidad, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

2.- Hacer llegar a la Dirección de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

Artículo 10 Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. 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, La Voz del 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.
2. Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones o quejas recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquellos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos o hayan sido resueltas por estos organismos.
3. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U.
4. 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.
5. Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. frente al cliente.
6. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 11 Deber de cooperación

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio "La Voz del Cliente". En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la Entidad de facilitar al Servicio cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 12 Deber de información

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., facilitará a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio La Voz del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página Web de Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. se pondrá a disposición de los clientes la siguiente información:

1. La existencia del Servicio La Voz del Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio La Voz del Cliente.
2. La existencia del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con indicación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al Servicio La Voz del Cliente para poder formular las quejas ante dicho Departamento.
3. El presente Reglamento.
4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II Aspectos procedimentales

Artículo 13 Presentación de quejas o 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 tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio La Voz del Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

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.

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 La Voz del 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.

Artículo 14 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.

Artículo 15 Plazo de resolución de expedientes

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

Artículo 16 Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el Artículo 13, en el que se hará constar:

1. 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.
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.

Artículo 17 Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y 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.

Artículo 18 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 Artículo 15 de este Reglamento.

Artículo 19 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 tercero 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 previsto en el Artículo 14 de este Reglamento.
7. Aquellas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al Artículo 10 de este Reglamento. 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.

Artículo 20 Tramitación

La Voz del 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.

Artículo 21 Acuerdo o allanamiento

La Voz del 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.

Artículo 22 Desistimiento

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

Artículo 23 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

Los pronunciamientos podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas. La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez 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 y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 24 Aceptación del Reglamento

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

Título III Otros aspectos

Artículo 25 Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U. atenderá, por medio de la persona designada por el Consejo de Administración los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en su Reglamento. El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones y Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U., 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 la firma electrónica.

Art. 26 Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el servicio la Voz del Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de 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 reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Tinsa, Tasaciones Inmobiliarias S.A.U.
12 de Febrero de 2015