

## Procedimiento de quejas (Complaints handling procedure)

El procedimiento de quejas implementado por ST Consultores tiene dos etapas, una vez que recibamos su queja a través de los canales establecidos al cumplimentar nuestro Registro de quejas (complaints log):

### Fase I

Esta fase permite a nuestra organización revisar y considerar su queja íntegramente y en profundidad. Nuestra empresa intentará resolver su queja a su entera satisfacción.

Si Ud. nos ha transmitido su queja verbalmente, le pedimos que ponga los detalles de esta queja cumplimentando por escrito nuestro registro de quejas. Realizamos esta sugerencia para estar seguros que conseguimos una información completa sobre las razones que originan su queja. Por favor, envíe esta queja escrita a:

Sra. Casandra Salamanca.  
St Consultores.  
C/Recoletos, 19,3º Izqda.  
28001 Madrid  
España  
T: 91 183 54 30.  
F: 91 183 54 31.  
m: [general@stconsultores.com](mailto:general@stconsultores.com).  
Web: [www.stconsultores.com](http://www.stconsultores.com)

Consideraremos su queja lo más rápidamente posible, y haremos acuse de recibo de su comunicación en los primeros 7 días. Si no fuéramos capaces de proporcionarle una respuesta satisfactoria en este plazo, le actualizaremos el estado de su queja a los 28 días de su emisión.

Si Ud. no queda satisfecho con la respuesta proporcionada por St Consultores, tendrá la oportunidad de que su queja pase a la fase II.

### Fase II

En esta fase se da la oportunidad al cliente de que su queja sea revisada y considerada por un organismo independiente de mediación, aprobado por RICS.

Si no hemos sido capaces de resolver su queja, entonces tendrá la oportunidad (RICS Regulatory Board). unidad de acudir a un organismo de mediación independiente, aprobado con el Consejo Regulador RICS. ST Consultores ha elegido la siguiente entidad mediadora:

RICS Dispute Resolution Service (Europe) operated by:  
IDRS Limited  
24 Angel Gate, City Road. London  
EC1V 2PT  
T + 44 (0)207 520 3800  
F + 44 (0)845 130 8117  
E [info@idrs.ltd.uk](mailto:info@idrs.ltd.uk)  
W [www.idrs.ltd.uk](http://www.idrs.ltd.uk)