

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR “SERVEIS INTEGRALS GARROTXA SL.” EN EL MARCO DE LA LEY 5/2019, DE 15 DE MARZO, REGULADORA DE LOS CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO.

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento (“**Procedimiento**”) para la resolución de reclamaciones de los servicios que el intermediario de crédito inmobiliario (“ICI”) desarrolle en el marco de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (en adelante, “Ley 5/2019”), tiene por objeto regular el servicio de atención a los usuarios (“**Servicio de Atención al Usuario**”) de **SERVEIS INTEGRALS GARROTXA, S.L.** (en adelante, “CREDITECH”). Más concretamente, podrán presentar una reclamación cualesquiera usuarios de los servicios prestados por CREDITECH como intermediario de crédito inmobiliario.

2. PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Las reclamaciones podrán ser presentadas, a través de un medio de soporte duradero, ante CREDITECH mediante el envío de correo electrónico a info@creditech.es o mediante el envío de correo postal a la dirección situada en el Camí de Tolosa nº 9, Despacho 8, CP 08500 de Vic. En el caso de que CREDITECH tuviera establecimientos abiertos al público, también se permitirá la presentación de reclamaciones personalmente en cualquiera de ellos.

La dirección de correo electrónico estará a disposición de los usuarios de los servicios prestados por CREDITECH junto con los datos relativos a otros cauces disponibles para la presentación de las reclamaciones.

Las reclamaciones tendrán que estar relacionadas con la vulneración de los derechos o intereses que reconoce la legislación aplicable a la intermediación y o asesoramiento de crédito inmobiliario, y que incluirá en todo caso aquellas relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los servicios prestados, y derivarán de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia aplicable y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

a) Configuración

En el momento de iniciar su actividad, CREDITECH creará el Servicio de Atención al Usuario, como órgano interno destinado a resolver de manera autónoma e independiente las reclamaciones de los usuarios. El ICI garantiza la autonomía e independencia del Servicio de Atención al Usuario respecto a otras áreas con funciones operativas y comerciales, con el objetivo último de evitar posibles conflictos de interés en la resolución de las reclamaciones. La plantilla de dicho servicio tendrá los conocimientos y competencias adecuados, habiendo superado con éxito los

módulos de formación con un mínimo de 50 horas establecidas en la Ley 5/2019 y estarán en posesión de las titulaciones correspondientes concedidas por centros acreditados por el Banco de España. El personal del Servicio de Atención al Usuario debe, asimismo, contar con experiencia suficiente para llevar su cometido. También habrán realizado con éxito el mínimo de 15 horas de formación continua anual tal y como está establecido en la sección 6, capítulo II del título III de la Orden EHA/2899/2011.

CREDITECH dotará al Servicio de Atención al Usuario de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

b) Composición del Servicio de Atención al Usuario

El Servicio de Atención al Usuario está compuesto por el titular y todo el equipo de agentes del Servicio de Atención al Usuario.

c) Dependencia jerárquica

El Servicio de Atención al Usuario depende jerárquicamente y es nombrado por el Órgano de Administración de CREDITECH.

Todos los agentes y personal del Servicio de Atención al Usuario dependen directamente del Titular del Servicio de Atención al Usuario.

d) Titular del Servicio de Atención al Usuario

El titular del Servicio de Atención al Usuario deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Además, estarán en posesión de las titulaciones correspondientes que acrediten haber recibido la formación mínima de 50 horas y haber realizado y superado con éxito el mínimo de 15 horas de formación continua anual tal y como establece la Ley 5/2019.

La persona designada deberá mantener en todo momento un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, ejercitando sus mandatos de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, evitando posibles conflictos de interés y conservando la autonomía de sus decisiones.

El titular del Servicio de Atención al Usuario será FUTUR LEGAL ADVOCATS I ECONOMISTES, S.L.P, con CIF B16632424, compuesta por abogados y economistas, sociedad inscrita en el Ilustre Colegio de Abogados de Baleares con el núm. 133, con domicilio en la Avenida Jaime III, nº 25, entresuelo B de Palma de Mallorca, CP 07012 y cuyo contacto es el Socio Economista, Don Pau Antoni Monserrat Valentí, Colegiado 608 del Ilustre Colegio de Economistas de Baleares, con email pau.monserrat@futurlegal.com

En caso de variación dichos datos serán actualizados.

e) Nombramiento y cese del titular del Servicio de Atención al Usuario

El titular del Servicio de Atención al Usuario es designado mediante acuerdo del órgano de administración de CREDITECH por plazo indefinido y podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concorra causa justificada.

f) Incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser titulares del Servicio de Atención al Usuario:

- Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- 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.
- Quienes tengan un interés personal, ya sea de carácter económico o de otra índole en relación a la tramitación de una queja o reclamación.

g) Preparación y conocimientos del personal del Servicio de Atención al Usuario

En el proceso de selección del personal del Servicio de Atención al Usuario se tienen en cuenta valores internos establecidos por CREDITECH que garanticen que la correcta atención a los usuarios, así como la independencia y autonomía en la resolución de las reclamaciones. De igual forma, tal y como se indica en los puntos a) y d) de este apartado, será imprescindible que el personal del Servicio de Atención al Usuario seleccionado tenga las titulaciones y certificados correspondientes concedidas por centros acreditados por el Banco de España que demuestren haber recibido la formación mínima de 50 horas, y haber realizado y superado con éxito el mínimo de 15 horas de formación continua anual tal y como establece la Ley 5/2019.

Además, el Servicio de Atención al Usuario dispone de un manual propio sobre los servicios prestados por CREDITECH.

Igualmente, todo el personal del Servicio de Atención al Usuario realiza una formación durante dos (2) semanas de los contenidos y prácticas necesarias para la prestación del servicio.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

a) Alcance del procedimiento

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable a la tramitación de las reclamaciones recibidas por CREDITECH y relacionadas con la vulneración de los derechos o intereses que la legislación aplicable a la intermediación y asesoramiento de contratos de crédito inmobiliario, que incluirá aquellas relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los servicios prestados, y derivarán de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia aplicable y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación, reconoce a cualesquiera de los usuarios de los servicios prestados por CREDITECH como intermediario de crédito inmobiliario que puedan dar lugar a las reclamaciones, que estos incluirán todo aquellos servicios que el ICI desarrolle en el marco de la Ley 5/2019.

b) Plazo para resolver las reclamaciones

CREDITECH dispondrá de un plazo de un (1) mes para dictar un pronunciamiento a contar desde la presentación de la reclamación.

c) Requisitos para la presentación de las reclamaciones

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito.

La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos, teléfono, mail de contacto, 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre la que se solicita un pronunciamiento.
- 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.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, copia del documento nacional de identidad o apoderamiento específico, así como las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

d) Admisión a trámite

Recibida la reclamación, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de los plazos aplicables. El propio acuse de recibo que se envíe al reclamante deberá hacer referencia al día de la presentación de la reclamación por cualquiera de las vías admitidas, independientemente de cualesquiera otras formas en que el ICI decida dejar constancia de dicha fecha. Se procederá a la apertura del expediente y comenzará el cómputo del plazo máximo de un (1) mes de tramitación.

e) Subsanación

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al reclamante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámite.

No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo antes referido nunca podrá interpretarse, como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. Por lo tanto, el archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación requerida no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en un momento posterior.

El plazo de 10 días empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el primero de los párrafos no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

f) Inadmisión a trámite

Se rechazará la admisión a trámite de reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintas cuyos conocimientos son competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos para las reclamaciones presentadas establecidos en este Procedimiento.
- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario con relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, dándole

un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

g) Tramitación

El Servicio de Atención al Usuario llevará a cabo cuantas diligencias e investigaciones sean necesarias con total independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Dicho departamento podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos y servicios de CREDITECH, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios de CREDITECH tienen el deber de facilitar la información solicitada, para el caso del reclamante, y salvo en el caso de subsanación al que se hace referencia en el apartado 4 e) anterior, la aportación de la información solicitada por el servicio de atención al usuario es una facultad, no una obligación.

h) Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, CREDITECH rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al reclamante y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del reclamante. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. Este desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

i) Finalización y notificación

La decisión final será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los usuarios aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se apartare de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste a todos los reclamantes, para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. En el caso de que los reclamantes tengan la condición de consumidor, el plazo para acudir al Banco de España estará limitado a un máximo de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante CREDITECH por cualquiera de los medios admitidos.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo máximo de quince (15) días naturales a contar desde su fecha de emisión, por escrito o por medios informáticos,

electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión o conservación de los documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las resoluciones tendrán carácter vinculante únicamente para CREDITECH, no tendrán carácter vinculante para el reclamante.

j) Reserva y custodia de los expedientes

Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte y a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado.

La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

5. DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS ANTE EL BANCO DE ESPAÑA

Todos los usuarios de los servicios financieros prestados por el ICI están legitimados para acudir al Banco de España en caso de que el ICI no responda a la reclamación presentada en el plazo máximo de un (1) mes o si, habiendo recibido la respuesta, no estuvieran conformes con ella. Asimismo, sólo en el caso de reclamantes que tengan la condición de consumidor, el plazo para acudir al Banco de España estará limitado a un máximo de un (1) año, desde la fecha de presentación de la reclamación ante el ICI por cualquiera de los medios admitidos.

Las reclamaciones que se dirijan al Banco de España pueden realizarse por correo postal, o presencialmente ante cualquier sucursal del Banco de España, o a través de la oficina virtual:

Sede electrónica: <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>

Dirección postal: Banco de España Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá nº4
CP 28014
Madrid

Los requerimientos que el Banco de España pueda efectuar a CREDITECH serán atendidos por medio del director de la asesoría jurídica de CREDITECH, la Letrada

Doña Cristina Borrallo Fernández, Colegiada 5995 del Ilustre Colegio de Abogados de les Illes Balears, o de la persona designada por ésta.

6. INFORME ESTADÍSTICO

El Servicio de Atención al Usuario elaborará anualmente un informe estadístico del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que estará a disposición del órgano supervisor (Banco de España), y que habrá de contener lo siguiente:

- Una estadística de las reclamaciones presentadas, con información sobre su número y cuestiones planteadas.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

El Servicio de Atención al Usuario podrá presentar este informe ante el órgano de administración de CREDITECH e incluirlo en la memoria de las cuentas anuales de la entidad.

7. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

El presente Procedimiento ha sido aprobado y podrá ser modificado por acuerdo del órgano de administración de CREDITECH.