

**PROCEDIMENT PER A LA RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS DELS
SERVEIS PRESTATS PER "SERVEIS INTEGRALS GARROTXA SL." EN EL MARC
DE LA LLEI 5/2019, DE 15 DE MARÇ, REGULADORA DELS CONTRACTES DE
CRÈDIT IMMOBILIARI.**

1. OBJECTE I ÀMBIT D' APLICACIÓ

El present procediment ("**Procediment**") per a la resolució de reclamacions dels serveis que l'intermediari de crèdit immobiliari ("ICI") desenvolupi en el marc de la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (en endavant, "Llei 5/2019"), té per objecte regular el servei d'atenció als usuaris ("**Servei d'Atenció a l'Usuari**") de **SERVEIS INTEGRALS GARROTXA, S.L.** (en endavant, "CREDITECH"). Més concretament, podran presentar una reclamació qualssevol usuaris dels serveis prestats per CREDITECH com a intermediari de crèdit immobiliari.

2. PRESENTACIÓ DE LES RECLAMACIONS

Les reclamacions podran ser presentades, a través d' un mitjà de suport durador, davant CREDITECH mitjançant l' enviament de correu electrònic a info@creditech.es o mitjançant l' enviament de correu postal a l' adreça situada al Camí de Tolosa núm. 9, Despatx 8, CP 08500 de Vic. En el cas que CREDITECH tingués establiments oberts al públic, també es permetrà la presentació de reclamacions personalment en qualsevol d'ells.

L' adreça de correu electrònic estarà a disposició dels usuaris dels serveis prestats per CREDITECH juntament amb les dades relatives a altres vies disponibles per a la presentació de les reclamacions.

Les reclamacions hauran d' estar relacionades amb la vulneració dels drets o interessos que reconeix la legislació aplicable a la intermediació i o assessorament de crèdit immobiliari, i que inclourà en tot cas aquelles relacionades amb els interessos i drets legalment reconeguts als usuaris dels serveis prestats, i derivaran de presumptes incompliments de la normativa de transparència aplicable i dels estàndards o de les bones pràctiques i usos financers que resultin d' aplicació.

3. SERVEI D' ATENCIÓ A L' USUARI

1. Configuració

En el moment d' iniciar la seva activitat, CREDITECH crearà el Servei d' Atenció a l'Usuari, com a òrgan intern destinat a resoldre de manera autònoma i independent les reclamacions dels usuaris. L' ICI garanteix l' autonomia i independència del Servei d' Atenció a l'Usuari respecte a altres àrees amb funcions operatives i comercials, amb l' objectiu últim d' evitar possibles conflictes d' interès en la resolució de les reclamacions. La plantilla d' aquest servei té els coneixements i competències adequats, havent superat amb èxit els

mòduls de formació amb un mínim de 50 hores establertes en la Llei 5/2019 i estaran en possessió de les titulacions corresponents concedides per centres acreditats pel Banc d'Espanya. El personal del Servei d' Atenció a l' Usuari ha de, així mateix, comptar amb experiència suficient per portar la seva comesa. També hauran realitzat amb èxit el mínim de 15 hores de formació contínua anual tal com està establert a la secció 6, capítol II del títol III de l'Ordre EHA/2899/2011.

CREDITECH dotarà el Servei d' Atenció a l' Usuari dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

1. Composició del Servei d' Atenció a l' Usuari

El Servei d'Atenció a l'Usuari està compost pel titular i tot l'equip d'agents del Servei d'Atenció a l'Usuari.

2. Dependència jeràrquica

El Servei d' Atenció a l' Usuari depèn jeràrquicament i és nomenat per l' Òrgan d' Administració de CREDITECH.

Tots els agents i personal del Servei d' Atenció a l' Usuari depenen directament del Titular del Servei d' Atenció a l' Usuari.

3. Titular del Servei d' Atenció a l' Usuari

El titular del Servei d' Atenció a l' Usuari haurà de ser persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions. A més, estaran en possessió de les titulacions corresponents que acreditin haver rebut la formació mínima de 50 hores i haver realitzat i superat amb èxit el mínim de 15 hores de formació contínua anual tal com estableix la Llei 5/2019.

La persona designada haurà de mantenir en tot moment un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels usuaris de serveis financers, exercitant els seus mandats d' acord amb els principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació, evitant possibles conflictes d' interès i conservant l' autonomia de les seves decisions.

El titular del Servei d'Atenció a l'Usuari serà FUTUR LEGAL ADVOCATS I ECONOMISTES, S.L.P, amb CIF B16632424, composta per advocats i economistes, societat inscrita a l'II-lustre Col·legi d'Advocats de Balears amb el núm. 133, amb domicili a l'Avinguda Jaume III, núm. Senyor Pau Antoni Monserrat Valentí, Col·legiat 608 de l'II-lustre Col·legi d'Economistes de Balears, amb email pau.monserrat@futurlegal.com

En cas de variació aquestes dades seran actualitzades.

1. Nomenament i cessament del titular del Servei d' Atenció a l' Usuari

El titular del Servei d' Atenció a l' Usuari és designat mitjançant acord de l' òrgan d' administració de CREDITECH per termini indefinit i podrà ser cessat per acord motivat del mateix òrgan, quan concorri causa justificada.

2. Incompatibilitat i inelegibilitat

No podran ser titulars del Servei d' Atenció a l' Usuari:

1. Els fallits i concursats no rehabilitats.
2. Els qui estiguin inhabilitats o suspesos, penalment o administrativament, per exercir càrrecs públics o d' administració o direcció d' entitats.
3. Els qui tinguin antecedents penals per delictes de falsedat, contra la Hisenda Pública, insolvència punible, d'infidelitat en la custòdia de documents, de violació de secrets, de blanqueig de capitals, de malversació de cabals públics, de revelació de secrets o contra la propietat.
4. Els qui tinguin un interès personal, ja sigui de caràcter econòmic o d' una altra índole en relació a la tramitació d' una queixa o reclamació.

1. Preparació i coneixements del personal del Servei d' Atenció a l' Usuari

En el procés de selecció del personal del Servei d' Atenció a l' Usuari es tenen en compte valors interns establerts per CREDITECH que garanteixin que la correcta atenció als usuaris, així com la independència i autonomia en la resolució de les reclamacions. De la mateixa manera, tal com s' indica en els punts a) i d) d' aquest apartat, serà imprescindible que el personal del Servei d' Atenció a l' Usuari seleccionat tingui les titulacions i certificats corresponents concedides per centres acreditats pel Banc d' Espanya que demostrin haver rebut la formació mínima de 50 hores, i haver realitzat i superat amb èxit el mínim de 15 hores de formació contínua anual tal com estableix la Llei 5/2019.

A més, el Servei d'Atenció a l'Usuari disposa d'un manual propi sobre els serveis prestats per CREDITECH.

Igualment, tot el personal del Servei d'Atenció a l'Usuari realitza una formació durant dues (2) setmanes dels continguts i pràctiques necessàries per a la prestació del servei.

5. PROCEDIMENT PER A LA TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS

1. Abast del procediment

El procediment previst en aquest capítol serà aplicable a la tramitació de les reclamacions rebudes per CREDITECH i relacionades amb la vulneració dels drets o interessos que la legislació aplicable a la intermediació i assessorament de contractes de crèdit immobiliari, que inclourà aquelles relacionades amb els interessos i drets legalment reconeguts als usuaris dels serveis prestats, i derivaran de presumptes incompliments de la normativa de transparència aplicable i dels estàndards o de les bones pràctiques i usos financers que resultin d'aplicació, reconeix a qualssevol dels usuaris dels serveis prestats per CREDITECH com a intermediari de crèdit immobiliari que puguin donar lloc a les reclamacions, que aquests inclouran tot aquells serveis que l'ICI desenvolupi en el marc de la Llei 5/2019.

1. Termini per resoldre les reclamacions

CREDITECH disposarà d'un termini d'un (1) mes per dictar un pronunciament a comptar des de la presentació de la reclamació.

2. Requisits per a la presentació de les reclamacions

La presentació i tramitació de reclamacions tindrà caràcter gratuït.

La presentació de les reclamacions podrà efectuar-se, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

El procediment s' iniciarà mitjançant la presentació d' un document en el qual es farà constar:

1. Nom, cognoms, telèfon, email de contacte, domicili de l' interessat i, si s' escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d' identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
 2. Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre la qual es demana un pronunciament.
 3. Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d' un procediment administratiu, arbitral o judicial.
4. Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d' aportar, juntament amb el document anterior, còpia del document nacional d' identitat o apoderament específic, així com les proves documentals que tinga en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

1. Admissió a tràmit

Rebuda la reclamació, s' haurà d' acusar rebut per escrit i deixar constància de la data de presentació a efectes del còmput dels terminis aplicables. El mateix justificant de recepció que es trameti al reclamant haurà de fer referència al dia de la presentació de la reclamació per qualsevol de les vies admeses, independentment de qualssevol altres formes en què l' ICI decideixi deixar constància de l' esmentada data. Es procedirà a l'obertura de l'expedient i començarà el còmput del termini màxim d'un (1) mes de tramitació.

1. Esmena

Si no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la reclamació, es requerirà el reclamant per completar la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb advertiment que si així no ho fes, s' arxivarà la reclamació sense més tràmit.

No obstant això, la manca d' esmena dels errors dins del termini abans referit mai podrà interpretar-se, com una renúncia del reclamant al seu dret a plantejar de nou la reclamació. Per tant, l' arxiu d' un expedient com a conseqüència de la no aportació en termini de la documentació requerida no impedirà la seva reobertura si el reclamant l' aportés en un moment posterior.

El termini de 10 dies emprat pel reclamant per esmenar els errors a què es refereix el primer dels paràgrafs no s' inclourà en el còmput del termini per resoldre la reclamació.

2. Inadmissió a tràmit

Es rebutjarà l' admissió a tràmit de reclamacions en els casos següents:

1. Quan s' ometin dades essencials per a la tramitació no esmenable, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
2. Quan es pretenguin tramitar com a reclamació, recursos o accions diferents els coneixements de les quals són competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquesta es trobi pendent de resolució o litigi o l' assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
3. Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits per a les reclamacions presentades establerts en aquest Procediment.
4. Quan es formulin reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix usuari amb relació als mateixos fets.

Quan s' entengui no admissible a tràmit la reclamació per alguna de les causes indicades es posarà de manifest al reclamant mitjançant decisió motivada, donant-li

un termini de 10 dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

1. Tramitació

El Servei d' Atenció a l' Usuari durà a terme totes les diligències i investigacions que siguin necessàries amb total independència respecte de l' entitat i amb total autonomia quant als criteris i directrius a aplicar en l' exercici de les seves funcions.

Aquest departament podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant, com dels diferents departaments i serveis de CREDITECH, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que considerin pertinents per adoptar la seva decisió. Els departaments i serveis de CREDITECH tenen el deure de facilitar la informació demanada, per al cas del reclamant, i llevat del cas d' esmena a què es fa referència a l' apartat 4 e) anterior, l' aportació de la informació demanada pel servei d' atenció a l' usuari és una facultat, no una obligació.

2. Aplanament i desistiment

Si a la vista de la queixa o reclamació, CREDITECH rectificqués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d' aquest, haurà de comunicar-ho al reclamant i justificar-ho documentalment, llevat que existís desistiment exprés del reclamant. En aquests casos, es procedirà a l' arxiu de la reclamació sense més tràmit.

Els reclamants podran desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment. Aquest desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment.

1. Finalització i notificació

La decisió final serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació, fonent-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció dels usuaris aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En el cas que la decisió s' apartés dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s' hauran d' aportar les raons que ho justifiquin.

La resolució haurà d' esmentar expressament la facultat que assisteix a tots els reclamants, per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Servei de Reclamacions del Banc d' Espanya. En el cas que els reclamants tinguin la condició de consumidor, el termini per acudir al Banc d' Espanya estarà limitat a un màxim d'un (1) any des de la data de presentació de la reclamació davant CREDITECH per qualsevol dels mitjans admesos.

La decisió es notificarà als interessats en el termini màxim de quinze (15) dies naturals a comptar des de la seva data d'emissió, per escrit o per mitjans informàtics,

electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió o conservació dels documents, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què hagués estat presentada la queixa o reclamació.

La decisió no serà obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

Les resolucions tindran caràcter vinculant únicament per a CREDITECH, no tindran caràcter vinculant per al reclamant.

2. Reserva i custòdia dels expedients

Els reclamants tindran dret a ser informats respecte de l' estat dels expedients en què siguin part i a la devolució dels documents originals que haguessin aportat.

La informació relativa als expedients i al seu contingut no serà divulgada o facilitada a tercers sense el consentiment dels interessats, llevat de requeriment de l' autoritat judicial o administrativa, i sens perjudici que puguin fer-se públiques les dades estadístiques i els criteris continguts en les decisions, mantenint-se l' oportuna reserva quant a les parts intervinents.

1. DEFENSA DELS INTERESSOS DELS USUARIS DAVANT EL BANC D' ESPANYA

Tots els usuaris dels serveis financers prestats per l'ICI estan legitimats per acudir al Banc d'Espanya en cas que l'ICI no respongui a la reclamació presentada en el termini màxim d'un (1) mes o si, havent rebut la resposta, no estiguessin conformes amb ella. Així mateix, només en el cas de reclamants que tinguin la condició de consumidor, el termini per acudir al Banc d'Espanya estarà limitat a un màxim d'un (1) any, des de la data de presentació de la reclamació davant l'ICI per qualsevol dels mitjans admesos.

Les reclamacions que es dirigeixin al Banc d' Espanya poden realitzar-se per correu postal, o presencialment davant de qualsevol sucursal del Banc d' Espanya, o a través de l' oficina virtual:

Seu electrònica: <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>

Adreça postal: Banc d'Espanya Departament de Conducta d'Entitats C/Alcalá nº4
CP 28014
Madrid

Els requeriments que el Banc d'Espanya pugui efectuar a CREDITECH seran atesos per mitjà del director de l'assessoria jurídica de CREDITECH, la Lletrada Senyora

Cristina Borrallo Fernández, Col·legiada 5995 de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de les Illes Balears, o de la persona designada per aquesta.

2. INFORME ESTADÍSTIC

El Servei d'Atenció a l'Usuari elaborarà anualment un informe estadístic del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que estarà a disposició de l'òrgan supervisor (Banc d'Espanya), i que haurà de contenir el següent:

1. Una estadística de les reclamacions presentades, amb informació sobre el seu nombre i qüestions plantejades.
2. Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
3. Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució dels fins que informen la seva actuació.

El Servei d' Atenció a l' Usuari podrà presentar aquest informe davant l' òrgan d' administració de CREDITECH i incloure' l en la memòria dels comptes anuals de l' entitat.

4. APROVACIÓ I MODIFICACIÓ DEL PRESENT PROCEDIMENT

El present Procediment ha estat aprovat i podrà ser modificat per acord de l' òrgan d' administració de CREDITECH.