

# PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Empresa intermediaria en créditos hipotecarios

## 1. Objetivo

Establecer un proceso claro y eficaz para la gestión de reclamaciones presentadas por clientes respecto a los servicios de intermediación en créditos hipotecarios, garantizando transparencia, legalidad y protección de los derechos de los consumidores.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las reclamaciones recibidas de clientes actuales o potenciales en relación con: Información recibida sobre productos hipotecarios, transparencia en condiciones, comisiones o gastos asociados, trato recibido por parte del personal, retrasos en la tramitación de solicitudes, y cualquier otra inconformidad relacionada con el servicio de intermediación.

## 3. Definiciones

Reclamación: Expresión formal de insatisfacción del cliente respecto al servicio de intermediación. Cliente: Persona física o jurídica que solicita o ha solicitado el servicio de intermediación hipotecaria. Compensación: Medida correctiva, que puede incluir disculpas formales, reembolso de gastos improcedentes, rectificación de información o cualquier acción que repare el perjuicio ocasionado.

## 4. Responsabilidades

Departamento de Atención al Cliente: Recepción, registro y seguimiento de las reclamaciones. Responsable de Cumplimiento Normativo: Supervisión de la gestión y verificación de que se cumpla la normativa financiera y de protección al consumidor. Dirección General: Resolución de casos graves o complejos.

## 5. Procedimiento

5.1 Recepción de la reclamación: El cliente puede presentar su reclamación de forma presencial, telefónica, correo electrónico o formulario web. Se registra en el sistema con número de folio. Se entrega un acuse de recibo al cliente. 5.2 Registro y clasificación: Se clasifica según naturaleza (información errónea, falta de transparencia, atención al cliente, tiempos de gestión, otros) y gravedad (leve, moderada o grave). Se asigna responsable de la gestión. 5.3 Análisis e investigación: Se revisa la documentación del caso (simulaciones hipotecarias, comparativas, comunicaciones). Se contrasta la información con la normativa vigente (Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario). Se entrevista al personal involucrado si procede. 5.4 Respuesta al cliente: Se elabora comunicación formal con resultados del análisis, procedencia o improcedencia y acciones correctivas. Plazo máximo: 15 días hábiles (hasta 1 mes en casos complejos). 5.5 Ejecución de acciones correctivas: Rectificación de información, corrección de documentación, devolución de gastos indebidos, disculpa formal, etc. Se notifica al cliente. 5.6 Cierre de la reclamación: Confirmación de recepción de respuesta y registro de cierre con documentación. 5.7 Escalamiento y segunda instancia: Si el cliente no queda conforme, puede elevar la reclamación al Departamento de Cumplimiento Normativo o acudir a organismos externos como el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. 5.8 Seguimiento y mejora continua: Informes trimestrales, identificación de causas recurrentes e implementación de mejoras.

## 6. Plazos de atención

Acuse de recibo: dentro de 48 horas hábiles. Respuesta final: máximo 15 días hábiles (hasta 1 mes en casos complejos).

## 7. Registros y control documental

Registro de Reclamaciones, evidencia de comunicaciones y respuestas, informes trimestrales de reclamaciones.