

PROCEDIMIENTO RESOLUCION DE RECLAMACIONES.

1. Objetivo:

Establecer los mecanismos para la resolución de los posibles conflictos, que los clientes de Hipotecaes10 SL, tengan en el proceso de tramitación de su hipoteca.

2. Servicio Atención al Cliente.

El presente procedimiento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Administrador Único de Hipotecaes10 SL y sometido a la verificación del Banco de España.

El responsable del departamento de Atención al cliente, que dependerá directamente del Administrador Único de la Sociedad, siendo este quien se encargará de su nombramiento, siendo el responsable del departamento a día de hoy, Raúl García Santamaría.

Para dicho puesto el responsable del SAC deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Que posean conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad, siendo requisito el tener mínimo una licenciatura universitaria en alguna de estas materias, Licenciado en Derecho, ADE, o Económicas.

3. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad:

No podrán ejercer el cargo de responsable del SAC:

(i) quienes sean inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso;

(ii) quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;

(iii) 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;

4. Todo cliente de Hipotecaes10 SL, tendrá derecho a plantear su posible reclamación en base a lo que marque este procedimiento.

Este manual, estará alojado en nuestra página web para que pueda ser accesible a los usuarios.

5. Proceso de la Reclamación.

- El cliente podrá presentar la queja o reclamación en el momento que tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Una vez presentada dicha reclamación el cliente tiene un plazo de un año para que el cliente pueda acudir al el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- El servicio de Atención al cliente, tendrá un plazo de 1 meses, para resolver aquellas reclamaciones que se hagan conforme a este procedimiento.
- La fecha a efectos de inicio del cómputo del plazo de resolución de un mes por parte de nuestro servicio de Atención al cliente, y la del plazo de un año para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, será la fecha de la presentación de la reclamación ante nuestro servicio de Atención al Cliente por cualquiera de los medios que se admiten en este documento.
- El cliente, no podrá formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin que previamente haya presentado su reclamación ante el servicio de atención al cliente de hipotecaes10 SL.
- Pasado el plazo de 1 mes, o bien si ha tenido una desestimación de su reclamación o una denegación de la reclamación, el cliente, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- La presentación de la reclamación, se podrá hacer mediante, papel o cualquier otro medio informático, electrónico o telemático, que pueda ser luego conservado, y que permita una lectura eficaz del objeto de la reclamación. Para la presentación por medios electrónicos, se necesitará la verificación mediante firma electrónica, para una identificación correcta del usuario que plantea la reclamación.
- La reclamación deberá contener los datos identificativos de quien plantea la reclamación, Nombre, apellidos, DNI, domicilio de contacto, así como los datos de la persona que le represente, en el caso de personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, dejando constancia explícita de cuál es el pronunciamiento que solicita.
- Departamento o persona sobre la que se dirige la reclamación
- Que dicha reclamación no se está gestionando por otro procedimiento, jurídico, laudo o arbitro.
- Lugar fecha y firma
- Para facilitar la comunicación con el cliente, es recomendable, que, entre los datos de contacto, se deje un número de teléfono y un email que este operativo, y que sea revisado con frecuencia por el cliente.

La presentación de las reclamaciones, tendrá carácter gratuito.

A lo anterior, el cliente, podrá incluir, si lo estima necesario, aquellas pruebas que crea que respaldan su solicitud de reclamación, no siendo necesarias para la tramitación de la reclamación, ya que será responsabilidad de Hipotecaes10 SL, la demostración de los hechos objeto de la reclamación.

La solicitud de la reclamación, se puede hacer a los siguientes correos electrónicos info@hipoteca10.es, o bien info@hipotecaes10.es y por correo a las siguientes direcciones Carrera de San Jerónimo 18, 5 P4. 28014, Madrid o Camino de los Vinateros 165, local. 28030. Madrid.

6. Admisión y Subsanación

- Hipotecaes10 SL, dejara constancia de su admisión, con el envío de un correo electrónico, o mediante carta certificada urgente, en un plazo de 10 días, desde la recepción de la reclamación.
- En dicha comunicación, Hipotecaes10 SL, comunicara la admisión de la reclamación, así como las posibles subsanaciones, que crea que debe corregir el usuario, para que debe de nuevo presentada la reclamación en forma, dando un plazo de 10 días, para que el usuario, pueda enviar las modificaciones oportunas.
- En caso de no recibir aquellas subsanaciones pedidas, Hipotecaes10 SL, entenderá que la reclamación se deja en suspenso por el usuario.
- Aunque la reclamación, se encuentre en suspenso por no realizar el cliente las posibles subsanaciones en plazo, ello no limita, que el futuro, dicha reclamación puede volver a ser abierta si el cliente aporta la documentación exigida para dicha subsanación.

7. Tramitación.

Como ya se ha recogido, hipotecaes10 SL, tendrá un plazo de 1 mes, para la tramitación y resolución de la reclamación o queja.

Durante ese plazo, Hipotecaes10 SL investigara la causas, situaciones y circunstancias que se den en la reclamación, teniendo la responsabilidad Hipotecaes10 de la demostración de que los hechos objeto de la reclamación, se ajustan a lo que el cliente solicita o demostrar en caso contrario, que los hechos objeto de la reclamación no se produjeron tal y como el cliente nos comunica, determinando si se admite o rechaza la reclamación.

8. Desistimiento o Allanamiento

Durante el proceso el cliente, podrá desistir del procedimiento en cualquier momento, dando por finalizado el procedimiento.

Hipotecaes10 SL, podrá antes del plazo de un mes allanarse, dando contestación al cliente, por lo la reclamación se archivará.

9. Finalización.

El proceso de la reclamación, deberá está resuelto por Hipotecaes10, en el plazo máximo de un mes, y se deberá emitir por parte de Hipotecaes10 SL, una resolución motivada, donde se dé respuesta la reclamación o queja presentado por el usuario.

Esta resolución será enviada al usuario, en un plazo de 10 días, desde la finalización de este, en la manera y forma en que el usuario presentó la reclamación o queja.

La emisión de esta resolución, no limita en nada los derechos del usuario, de poder presentar cualquier otro mecanismo de resolución de la reclamación.

Estas resoluciones serán de carácter vinculante para la empresa Hipotecaes10 SL

10. Expediente.

Hipotecaes10 SL, guardara los expedientes de las reclamaciones, durante el plazo que marque la ley, o un plazo mínimo de 2 años, desde la finalización del proceso de la reclamación.

El usuario, tendrá derecho a tener una copia del expediente, así como a la devolución de aquellos documentos que sean originales.

11. Supervisión.

Compete la supervisión de este procedimiento de resolución de reclamaciones a Banco de España.

12. Estadística de las Reclamaciones Presentadas.

Se llevará a cabo por parte de la empresa, la elaboración de una estadística periódica, donde se recojan todas aquellas reclamaciones recibidas, tanto las resueltas como aquellas que se hayan desestimado, que recojan la decisión tomada, indicando a quien fue favorable y que estará a disposición del Banco de España