

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Fecha revisión – 03/02/2021

Fecha de próxima revisión – 02/02/2022

¿Quién puede presentar reclamaciones ante nuestro Servicio de Atención al Cliente?

Podrá presentar reclamaciones ante nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC) cualquier consumidor que haya estado en contacto con nuestra empresa. No solo aquellos usuarios con los que hayamos formalizado contratos e intermediaciones, sino cualquier usuario que haya interactuado con nosotros solicitando nuestros servicios o aportándonos datos e información.

Composición del área responsable de resolver quejas o reclamaciones

Cualquier reclamación o queja por parte de clientes será examinada el **Servicio de Atención al Cliente** del grupo empresarial.

Dicho Servicio está actualmente formado por Dña. Jane Rumsey, no vinculada con la comercialización ni operativa de del área de hipotecas, con conocimientos de Español e Inglés de forma fluida, y alta experiencia en la operativa habitual para la firma de hipotecas y compraventas.

El nombramiento de la persona responsable del SAC se revisará en cada revisión del presente procedimiento, siendo nombrado Keiran Richard Byrne, administrador solidario de la empresa y representante designado por el socio único de la misma.

Preparación y conocimientos del personal de esa área

El departamento está formado por personal experimentado en cada rama de nuestro negocio, con certificación externa en los caso se requiere, y con amplia experiencia en su materia.

Registro y tramitación de quejas y reclamaciones

Cualquier reclamación podrá realizarse por mail a la dirección **legal@hipoteken.com**, o bien dirigirse por en persona o vía postal, a la siguiente dirección:

Hipoteken International Mortgages
Servicio de Atención al Cliente
Gran Vía Marques del Turia 69, bajo iz,
46005 Valencia

De acuerdo con la normativa que regula nuestro Servicio, para iniciar la tramitación de una queja o reclamación debe presentarnos un documento en el que se haga constar:

- Nombre, apellidos, domicilio y documento de identidad del interesado o representante en su caso.
- Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente las cuestiones sobre las que solicita pronunciamiento.
- Oficina o departamento donde se hayan producido los hechos objeto de la reclamación.
- Confirmación de que el mismo asunto no se está tratando a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Confirmación del canal preferido para contestación referente a la reclamación presentada (correo electrónico o postal con dirección deseada para notificaciones)
- Lugar, fecha y firma.

Recibida reclamación por cualquiera de estas vías, nuestro Servicio de Atención al Cliente acusará recibo de la misma, teniendo obligación de resolver, mediante el mismo medio el medio manifestado por el cliente o en su defecto via el mismo medio utilizado por el cliente para presentar la reclamación, con carácter vinculante únicamente para la propia empresa, en un **plazo máximo de un mes desde la presentación** de la reclamación.

En caso el reclamante no esté de acuerdo con la resolución, o bien no reciba respuesta a reclamación en plazo, siempre podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, **en el plazo máximo de 1 año desde la reclamación presentada a nosotros**, sobre el cual puede encontrar más información en el siguiente enlace

https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html

Nuestro Servicio de Atención al Cliente tiene el firme compromiso de resolver el máximo número de casos posibles, siempre dentro de los plazos legales para ello, Asimismo, este departamento comunica periódicamente estadísticas al Banco de España sobre las reclamaciones recibidas en el presente servicio - informando sobre número de casos, resueltos y decisión final adoptada, indicando a que parte fue favorable las reclamaciones tramitadas.