



Actualizado a 1/08/2022

*La presente información se facilita en cumplimiento de la Ley 5/2019, relativa al crédito inmobiliario, y su artículo 35 especificando las necesidades de información a prestar por el intermediario financiero que presta el servicio.*

### **Información del intermediario de crédito inmobiliario**

CIF: (ES) **B06838445**

Razón social: **Hipoteken S.L.**

Marcas comerciales bajo las que opera: **Hipoteken International Mortgages.**

Registrada en registro mercantil de Valencia, Hoja V-199138 Tomo 11013 Folio 203.

Domicilio social y atención al público: **Calle Serrano Morales 11, 2º, puerta 4. 46004 Valencia**

### **Registros en los cuales el intermediario está inscrito**

**Número de registro: D647, inscrito el 15/06/2022, bajo la modalidad de asesoramiento.**

**Medios para comprobar inscripción:** *Se adjunta al presente documento carta de notificación del registro. Adicionalmente se puede comprobar esta inscripción en la web del Banco de España.*

### **Vinculación con prestamistas y servicios prestados**

Hipoteken es un intermediario de crédito inmobiliario NO vinculado a ninguna entidad financiera específica, Además del **servicio de intermediación**, presta el **servicio de asesoramiento hipotecario independiente**

Actualmente, Hipoteken trabaja con más de 7 bancos nacionales de primer orden, así como otros intermediarios de crédito inmobiliario registrados utilizamos ocasionalmente permitiéndonos acceder a más entidades y mejores condiciones para nuestros clientes.

### **Costes para nuestros clientes y remuneración del intermediario**

Hipoteken cobra una tarifa administrativa a sus clientes a fin de iniciar su proceso y poder dedicar nuestro personal a preparar y estudiar la documentación del cliente. Esta tarifa puede variar en el tiempo, será informada al cliente previo al inicio de su proceso. Hipoteken determinará según el cliente, caso, mercado, competencia o cualesquiera otros factores considere la posibilidad de realizar un descuento sobre esta tarifa administrativa o bien no cobrarla directamente.

Como incentivo a la firma de la hipoteca ("a éxito"), Hipoteken como norma general no cobra al cliente por los servicios de intermediación ni asesoramiento. En ciertos casos, con el fin de poder acceder a un mayor número



# hipoteken

INTERNATIONAL MORTGAGES

de bancos y tratar de obtener mejores condiciones para nuestros clientes, puede existir un cargo al cliente por el asesoramiento hipotecario. Este será informado al cliente y deberá ser aceptado de forma específica por este. El importe de la remuneración de Hipoteken varía según tipo de préstamo, rangos de importe, entidad, cliente. Dicho importe fijo o fórmula de cálculo no puede ser determinada en un momento preliminar del proceso, pero durante el proceso el cliente podrá solicitar la misma y esta será facilitada al cliente de inmediato por nuestra parte.

Existe internamente una estructura de remuneraciones de personal involucrado que no afecte a su capacidad de actuar en interés del usuario y, en particular, no dependa de los objetivos de venta. Cualquier variable a nuestro personal no está sujeto al número de hipotecas intermediadas, ni entidades, ni volumen, sino que se estipulan exclusivamente atendiendo criterios de calidad de servicio.

## Procedimientos para reclamaciones de clientes

Todo usuario tendrá derecho a presentar reclamaciones de forma totalmente gratuita

Cualquier comunicación a Hipoteken, a los efectos de desistir del contrato de intermediación, deberá realizarse a la siguiente dirección de correo electrónico: [legal@hipoteken.com](mailto:legal@hipoteken.com), con acuse de recibo, o bien mediante notificación escrita, enviada de modo que asegure su recepción, a la siguiente dirección **Hipoteken International Mortgages. Calle Serrano Morales 11, 2º puerta 4. 46004 Valencia.**

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. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas para la firma electrónica.

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

- Nombre, apellidos, 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.
- Departamento o servicio dónde se hubiere producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación. Las reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al cliente mediante envío de correo electrónico a [legal@hipoteken.com](mailto:legal@hipoteken.com), con acuse de recibo, o bien mediante notificación escrita, enviada de modo que asegure su recepción, a la siguiente dirección **Hipoteken International Mortgages. Servicio de Atención al Cliente. Calle Serrano Morales 11, 2º puerta 4. 46004 Valencia.**



# hipoteken

INTERNATIONAL MORTGAGES

Adicionalmente, el usuario tiene derecho a acudir al Comisionado para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros del Banco de España. Autoridad independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria.

Existe documentado un procedimiento de resolución de reclamaciones a disposición pública en nuestra web, así como registrado en el Banco de España.

## **Seguro**

Hipoteken cuenta con un seguro de responsabilidad civil y profesional, dando cumplimiento a la normativa arriba mencionado, con la aseguradora LLOYD'S INSURANCE COMPANY S.L. – EXSEL y póliza referencia BASWZ164923450833.

Asunto: Inscripción en el Registro

HIPOTEKEN, S.L.

ICIFI\_2022\_070

Madrid, a fecha de la firma de este escrito

Les informamos que con fecha 7 de junio de 2022 ha quedado inscrita en el Registro de intermediarios de crédito inmobiliario del Banco de España HIPOTEKEN, S.L., con el número de codificación D647, como intermediario de crédito inmobiliario, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 y siguientes de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

La inscripción en este registro se realiza sin perjuicio de las actuaciones de comprobación que el Banco de España pueda realizar para verificar la efectiva implementación de las políticas y requerimientos descritos en la información aportada durante el procedimiento de registro, así como para comprobar el cumplimiento continuado de dichos requisitos, en particular, el requisito referente a la capacidad técnica y operativa para el adecuado cumplimiento de los requisitos de información al prestatario.

En este sentido, les recordamos que, en caso de que su póliza de seguro de Responsabilidad Civil Profesional no contemple al vencimiento la prórroga tácita y no le resulte de aplicación lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, llegado dicho vencimiento y para continuar cumpliendo con los requisitos de inscripción en este registro, deberá renovar dicha póliza o contratar otra con una aseguradora cuyo clausulado cumpla con las condiciones establecidas en el Reglamento Delegado (UE) No 1125/2014 de 19 de septiembre de 2014.

En todo caso, el cumplimiento de la normativa en materia de conducta y transparencia, así como la relativa a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, o cualquier otra que le sea de aplicación, es responsabilidad única y exclusiva del intermediario de crédito inmobiliario. A estos efectos, le informamos de que la inscripción en el registro implica el consentimiento a que el Banco de España facilite a los clientes del intermediario de crédito inmobiliario y al público, en general, la dirección de correo electrónico designada a efectos de la presentación de quejas y reclamaciones.



Contra la presente resolución podrá interponerse recurso de alzada ante el titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente al de la notificación de la misma, de conformidad con lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por delegación de la Comisión Ejecutiva  
(B.O.E. 27.12.2019)  
Beatriz Vicente  
Jefa interina de la División

