

Procedimiento de reclamaciones

PUNTOS

- Objetivos
- Definiciones
- Ámbito subjetivo
- Titular del Servicio de Atención al Cliente
- Personal responsable de la resolución reclamaciones
- Presentación de reclamaciones
- Tramitación de reclamaciones
- Informe anual
- Servicios de Reclamaciones del Banco de España

OBJETIVOS

El objetivo del presente procedimiento es la implantación de un medio adecuado para la atención y la resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios prestados por CrediMarket en su condición de intermediario de crédito inmobiliario, dando cumplimiento a la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y sus normas de desarrollo.

DEFINICIONES

Reclamación: la presentada con la pretensión de obtener la reposición de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que se deriven, o de presuntos incumplimientos de la Ley 5/2019, reguladora de contratos de crédito inmobiliario, de sus normas



de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros o de la normativa de transparencia y protección de la clientela. Así como, la presentada por demora injustificada, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad y siempre derivada de presuntos incumplimientos de la Ley 5/2019, reguladora de contratos de crédito inmobiliario, de sus normas de desarrollo, de los estándares de las buenas prácticas y usos financieros o de la normativa de transparencia y protección de la clientela.

ÁMBITO SUBJETIVO

Podrán presentar las reclamaciones:

- Usuarios de los servicios prestados por CrediMarket en su condición de intermediario de crédito inmobiliario

Los mismos siempre deberán solicitar un crédito inmobiliario que deberá estar garantizado mediante hipoteca u otro derecho real de garantía sobre bienes inmuebles de uso residencial o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir.

Los usuarios podrán presentar reclamaciones por parte de un representante legal siempre y cuando el representante esté correctamente identificado y aporte documento fehaciente, como por ejemplo documento de poder especial, de la representación de la persona que presenta la reclamación.

TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia para ejercer sus funciones. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de CrediMarket.

El cargo tendrá una duración de un año y se renovará de forma tácita por períodos de igual duración.

La designación será incompatible con el desempeño de tareas dentro de CrediMarket de tipo comercial u operacional relacionadas con clientes o con cualquier otra tarea que pudiera comprometer su independencia de criterio.



Cabe destacar que el Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará su puesto por:

- Incapacidad sobrevenida
- Por causar baja en la entidad
- Por renuncia expresa

PERSONAL RESPONSABLE DE LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

El personal al servicio de este departamento de resolución de reclamaciones dependerá, en primer lugar, del Titular del Servicio de Atención al Cliente que sea designado. Asimismo, dependerá y responderá ante el Departamento Legal.

El personal al servicio del departamento de resolución de reclamaciones serán trabajadores independientes del área comercial y operacional, aspecto que podría interferir en la objetividad de la decisión del mismo.

El personal que se designe al servicio del departamento de resolución de reclamaciones dispondrá de conocimientos adecuados de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. Además, el personal que se designe como responsable de resolución reclamaciones, también deberá estar al corriente del presente procedimiento, de los requerimientos que de éste se desprende y de la Ley 5/2019 de contratos de crédito inmobiliario y su normativa de desarrollo.

Desde el Departamento Legal se formará a quienes se designen como trabajadores para resolver las reclamaciones.

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

El procedimiento de reclamaciones estará a disposición de todos los clientes de CrediMarket en la página electrónica de la organización. En concreto, estará contemplado en las Condiciones Hipotecarias de CrediMarket donde todos los clientes tendrán acceso.

CrediMarket proporcionará un formulario (hoja de reclamaciones) a los usuarios cuyo uso será, en todo caso, voluntario por lo que podrán presentar las reclamaciones a través de éste o a través de cualquier medio duradero, que estimen oportuno, dirigiéndose a:



- **Correo ordinario: CLABERE NEGOCIOS, S.L (CREDIMARKET),**

DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Plaça d'Ausiàs March 1, planta 1, oficina 4

08195, Sant Cugat del Vallès (Barcelona).

- Correo electrónico: reclamaciones.hipotecas@credimarket.com

Medios de presentación de reclamaciones

Las reclamaciones se podrán efectuar personalmente o mediante representación, a través de diferentes soportes que se desglosan a continuación:

Soporte papel

La página electrónica de CrediMarket dispondrá de un formulario (hoja de reclamaciones) al que los usuarios tendrán acceso a través de su web o en sus oficinas. El uso del mismo será con carácter voluntario por parte del usuario por lo que en su defecto podrá hacer uso de éste o por medio de otro documento en el que se aporte la necesaria información que atienda a las exigencias básicas exigidas e indicadas a continuación. Podrá ser cumplimentado por parte de la persona que interponga la reclamación, o bien, mediante la persona representante de éste.

La información necesaria que deberá incluirse en la reclamación será:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada y número del documento nacional de identidad.
- Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.



Con carácter obligatorio, se deberá anexar copia de toda la documentación solicitada. La documentación vendrá detallada en el formulario que de carácter voluntario se podrá cumplimentar quedando así constancia de ello de manera pública en la web de CrediMarket. Detallamos la documentación a continuación:

- Copia del documento de identificación vigente del reclamante (*DNI, NIE, Pasaporte*).
- Si cabe, copia del documento de identificación vigente del representante (*DNI, NIE, Pasaporte*)
- Si cabe, copia del documento mediante el que se otorga poderes al representante.
- Copia de los documentos que obren en su poder, y en los que se fundamente su reclamación.

La reclamación deberá dirigirse junto a la copia de todos los documentos obligatorios solicitados a:

CLABERE NEGOCIOS, S.L (CREDIMARKET),

DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Plaça d'Ausiàs March 1, planta 1, oficina 4

08195, Sant Cugat del Vallès (Barcelona).

Medio electrónico: reclamaciones.hipotecas@credimarket.com

Para aquellos usuarios que deseen realizar la reclamación a través de correo electrónico CrediMarket deberán seguir los siguientes pasos:

La página electrónica de CrediMarket dispondrá de un formulario (hoja de reclamaciones) al que los usuarios tendrán acceso a través de su web. El uso del mismo será con carácter voluntario por parte del usuario por lo que en su defecto podrá hacer uso de éste o por medio de otro documento en el que se aporte la necesaria información que atienda a las exigencias básicas exigidas e indicadas a continuación. Podrá ser cumplimentado por parte de la persona que interponga la reclamación, o bien, mediante la persona representante de éste.

La información necesaria que deberá incluirse en la reclamación será:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada y número del documento nacional de identidad.



- Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Con carácter obligatorio, se deberá anexar copia de toda la documentación solicitada. La documentación vendrá detallada en el formulario que de carácter voluntario se podrá cumplimentar quedando así constancia de ello de manera pública en la web de CrediMarket. Detallamos la documentación a continuación:

- Copia del documento de identificación vigente del reclamante (*DNI, NIE, Pasaporte*).
- Si cabe, copia del documento de identificación vigente del representante (*DNI, NIE, Pasaporte*)
- Si cabe, copia del documento mediante el que se otorga poderes al representante.
- Copia de los documentos que obren en su poder, y en los que se fundamente su reclamación.

La reclamación junto a la copia de todos los documentos obligatorios solicitados, se deberán enviar al siguiente correo electrónico: reclamaciones.hipotecas@credimarket.com.

Una vez el Servicio de Atención al Cliente sea conocedor de la presentación de la reclamación por cualquier medio, desde este mismo departamento se enviará con acuse de recibo al reclamante a través del medio por el que se haya presentado la reclamación y se informará al reclamante acerca de quién es competente para conocer su reclamación.

Recordamos que la utilización de medios informáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

- En el concepto de firma electrónica se recogerán los datos recogidos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que puedan ser utilizados



como medio de identificación del firmante.

- En el concepto del documento electrónico se recogerá la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Presentación física

CrediMarket pondrá a disposición de sus usuarios en sus oficinas un formulario (hoja de reclamaciones) para que puedan presentar las reclamaciones que estimen oportunas, no obstante, el uso del mismo será voluntario pudiendo en su defecto hacer uso de éste de cualquier otro documento en el que aporte la necesaria información y que atienda a las exigencias básicas exigidas e indicadas a continuación. Podrá ser cumplimentado por parte de la persona que interponga la reclamación, o bien, mediante la persona representante de éste.

La información necesaria que deberá incluirse en la reclamación será:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada y número del documento nacional de identidad.
- Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Con carácter obligatorio, se deberá anexar copia de toda la documentación solicitada. La documentación vendrá detallada en el formulario que de carácter voluntario se podrá cumplimentar quedando así constancia de ello de manera pública en la web de CrediMarket. Detallamos la documentación a continuación:

Asimismo, el cliente podrá personarse también en las oficinas de CrediMarket para presentar la reclamación en la siguiente dirección:

Plaça d'Ausiàs March 1, planta 1, oficina 4



08195, Sant Cugat del Vallès (Barcelona).

El cliente deberá presentar la siguiente documentación:

El cliente dispondrá de un formulario físico en la compañía, hoja de reclamaciones que de forma voluntaria y pudiendo hacerse en cualquier otro documento en el que se aporta la necesaria información que atienda a las exigencias básicas exigidas, podrá ser cumplimentado por parte por parte de la persona que interponga la reclamación, o bien, mediante la persona representante de éste.

De carácter obligatorio, se deberá anexar copia de toda la documentación solicitada. La documentación vendrá detallada en el formulario que de carácter voluntario se podrá cumplimentar. También detallamos la documentación a continuación:

- Copia del documento de identificación vigente del reclamante (*DNI, NIE, Pasaporte*).
- Si cabe, copia del documento de identificación vigente del representante (*DNI, NIE, Pasaporte*)
- Si cabe, copia del documento mediante el que se otorga poderes al representante.
- Copia de los documentos que obren en su poder, y en los que se fundamente su reclamación.

Contenido de la reclamación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación voluntaria del formulario, hoja de reclamaciones que ofrece CrediMarket o mediante cualquier otro documento en el que se aporte la necesaria información que atienda a las exigencias básicas exigidas. En el documento se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada y número del documento nacional de identidad.
- Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está



siendo sustanciada 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 reclamación.

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Inadmisión de las reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente únicamente podrá rechazar la admisión a trámite de las reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones o solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o las presenten personas que no sean usuarios de los servicios prestados por CrediMarket siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente, en relación a los mismos hechos.
- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- Cuando se trate de reclamaciones contra actuaciones o procesos ajenos a la actividad de CrediMarket.

Si una reclamación no es admitida por alguna de las causas estipuladas, se pondrá de manifiesto al reclamante mediante informe motivado de la causa, informe que se deberá hacer llegar al



reclamante mediante el medio que éste haya solicitado o, en su defecto, mediante el medio por el cual éste haya presentado su reclamación.

Mediante este informe, se le otorga un plazo de diez días naturales para alegar su caso. Cuando el interesado haya contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Admisión de las reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente, tal y como se ha detallado con anterioridad, acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación de la reclamación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación.

Casos en los que las reclamaciones serán admitidas:

- Todas las reclamaciones recibidas por CrediMarket, deberán ser transmitidas al Servicio de Atención al Cliente.
- Deberá informar al reclamante de la instancia competente para conocer la reclamación.
- La reclamación se presentará una única vez por el reclamante, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.
- Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto para el trámite de la reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente recabará tanto del reclamante como del propio departamento o servicio reclamado de CrediMarket, toda la información necesaria (datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba) para resolver acerca de lo que se plantea en un plazo máximo de un mes. Los diferentes departamentos de CrediMarket estarán obligados a facilitar toda la información de la que dispongan y solicite el personal del Servicio de Atención al Cliente.

La decisión que adopte el Servicio de Atención al Cliente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes en el que la reclamación fuera presentada ante cualquier departamento de CrediMarket o en la dirección de correo electrónico facilitada para tal fin.

Además, deberá ser una decisión motivada y con conclusiones claras sobre la solicitud



planteada en cada reclamación, fundamentándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

El informe se deberá hacer llegar al reclamante a través del medio que éste haya solicitado o, en su defecto, a través del medio por el cual éste haya presentado su reclamación en un plazo de diez días naturales. En el caso en que el reclamante no hubiese manifestado de forma expresa el medio de comunicación, se realizará de la misma manera que éste hubiese presentado la reclamación.

Asimismo, la decisión que adopte el Servicio de Atención al Cliente será vinculante únicamente para CrediMarket.

Desistimiento y allanamiento

En caso que desde CrediMarket rectificase la situación que motivó la reclamación subsanando con la satisfacción del reclamante, deberá comunicarlo al personal al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámites.

El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación requerida, no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en un momento posterior, empezando a computar los plazos de respuesta y subsanación.

Por otro lado se puede dar el caso que el interesado, persona que presenta la reclamación, pueda desistir de sus reclamaciones en cualquier momento que lo considere oportuno. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Registro de las reclamaciones

El departamento de servicio de atención al cliente de CrediMarket, creará un registro de todas las reclamaciones que se presenten.

Este registro deberá contemplar, no únicamente las reclamaciones admitidas, sino también aquellas que hayan sido inadmitidas e incluso aquellas que hayan sido, durante el proceso, allanadas o desistidas.

Por lo tanto, los datos mínimos que se deberán indicar en el registro de reclamaciones serán:



- Número de reclamación.
- Nombre del reclamante.
- Número de identificación del reclamante.
- Motivo de la reclamación y cuantía e importes afectados.
- Departamento o servicio a quien se dirige la reclamación.
- Admisión o no de la reclamación.
- Resolución de la reclamación (favorable a qué parte).
- Indicación acerca de si la reclamación ha sido allanada o desistida.

INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante la Dirección General de CrediMarket, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio anual precedente. El contenido será el siguiente:

- Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Credimarket.

Este informe anual que contiene, entre otros datos, los casos presentados, resueltos y la resolución adoptada, quedará a disposición del Banco de España para, en caso que así lo



considere, su supervisión.

SERVICIOS DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

En caso de haber presentado la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente y el reclamante no está de acuerdo con la resolución o no ha recibido respuesta en el plazo estipulado, el cliente podrá dirigirse al Servicio de Reclamación del Banco de España.

El plazo máximo de presentación de reclamación ante el Servicio de Reclamación de Banco de España será de un año a contar desde la presentación de la reclamación ante CrediMarket, por cualquiera de los medios admitidos.

Todo ello sin perjuicio para el ejercicio de la tutela judicial efectiva, para el recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni para la protección administrativa.

El departamento de Conducta de Entidades del Banco de España asume la resolución de las reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España.

Es importante destacar que, para la presentación de una reclamación ante el departamento de Conducta de Entidades Banco de España, se debe haber agotado la vía de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de CrediMarket.

La actuación de este departamento concluirá con un informe motivado que no tendrá carácter vinculante para ninguna de la partes.

A continuación facilitamos el contacto del departamento:

BANCO DE ESPAÑA

DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES

Calle Alcalá, número 48

28014 Madrid

901 545 400 / 913 388 830

O bien, a través del siguiente enlace electrónico:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/como>



[realizarrecl/](#)

