

## RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

### QUIEN GESTIONA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ACCESIA FINANCE, S.L. (en adelante *El Intermediario*) pone al servicio de sus usuarios/clientes un *Departamento de Gestión de Reclamaciones* para la presentación y resolución de quejas y reclamaciones en relación a los servicios de Intermediario de Créditos Inmobiliarios que presta.

*El Intermediario*, garantiza que el personal encargado de dicho Departamento cuenta con conocimientos y experiencia suficientes para las funciones propias de la gestión de quejas y reclamaciones.

*El Intermediario* garantiza la autonomía e independencia del citado Departamento, respecto a los departamentos operativos y comerciales de la empresa, ya que depende jerárquicamente de la Dirección General y es independiente del departamento comercial. Es por tanto dicho órgano (Dirección General) el encargado del nombramiento del responsable del *Departamento de Gestión de Reclamaciones*.

*El Intermediario* a través de su *Departamento de Gestión de Reclamaciones* elaborará una estadística de forma mensual, trimestral y anual, que pondrá a disposición del Banco de España. En estas estadísticas se informará del número de quejas y reclamaciones recibidas, se especificará el número de quejas y reclamaciones resueltas, y se indicará cuantas de estas quejas han sido resueltas de forma favorable para el cliente/usuario reclamante.

### QUIEN PUEDE PRESENTAR QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Pueden presentar reclamaciones todos los usuarios/clientes de los servicios del intermediario de crédito inmobiliario ACCESIA FINANCE, S.L.

### COMO PUEDE PRESENTARSE LA QUEJA Y/O RECLAMACIÓN

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas mediante escrito ante el *Departamento de Gestión de Reclamaciones*, en las oficinas sitas en calle Vilumara nº7 bajos A, 08901, l'Hospitalet de Llobregat, Barcelona, así como en la dirección de correo electrónico **[reclamaciones@accesia.house](mailto:reclamaciones@accesia.house)**

## PROCEDIMIENTO

El procedimiento se iniciará mediante la presentación por el usuario/cliente de un escrito en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y 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 personas jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación y petición concreta que quiere que asuma *El Intermediario*.
4. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
6. Lugar, fecha y firma.

## ADMISIÓN A TRÁMITE

1. Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al *Departamento de Gestión de Reclamaciones*.

Tan pronto como el *Departamento de Gestión de Reclamaciones* tenga conocimiento de la queja o reclamación acusará recibo por escrito a través del cauce empleado por el usuario/cliente para reclamar y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de un (1) mes.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un (1) mes previsto para la resolución de toda reclamación.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sean competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
  - Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones gestionadas por ACCESIA FINANCE, S.L.
  - Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
5. El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación requerida, ni impedirá la reapertura si el reclamante la aportara en un momento posterior.

## TRAMITACIÓN

El *Departamento de Gestión de Reclamaciones* podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la empresa, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

## ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

1. Si a la vista de la queja o reclamación, *El Intermediario*, rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito al interesado, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

## FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un (1) mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el *Departamento de Gestión de Reclamaciones*.
2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables.
3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del cauce empleado por el usuario/cliente para reclamar, siempre que éstos permitan la lectura, la impresión y conservación de los documentos, y en la misma se hará constar expresamente la facultad que asiste al reclamante de acudir al Organismo correspondiente, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento.
4. La resolución que pone fin al procedimiento de reclamación será vinculante sólo para *El Intermediario* y no para el solicitante.
5. Transcurrido el plazo previsto sin que el *Departamento de Gestión de Reclamaciones* haya comunicado su decisión o en el caso de disconformidad del reclamante con la resolución porque ésta no le haya sido favorable, y en el plazo máximo de un (1) año a contar desde la presentación de la queja ante ACCESIA FINANCE, S.L., el reclamante podrá formular su queja o reclamación ante Banco de España