

## NUESTROS PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE RECLAMACIONES Y RESOLVER CONFLICTOS EXTRAJUDICIALMENTE

**CENTRAL HIPOTECARIA DMC, SL** (en adelante CENTRAL HIPOTECARIA), dispone de un Área Responsable de Quejas y Reclamaciones, donde los representantes designados actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los clientes.

Dentro de la estructura de la empresa, se encuentra el departamento de resolución de quejas y reclamaciones, compuesto por un trabajador asalariado, siendo imprescindible que éste ostente el certificado de formación de 50 horas lectivas acreditativo de la realización de un curso de formación y de la superación de un examen, siendo el itinerario formativo el de *“comercialización o contratación de préstamos inmobiliarios”*.

El departamento de resolución de quejas y reclamaciones, depende directamente del Administrador Único de la sociedad CENTRAL HIPOTECARIA siendo éste también el encargado de designar a la persona responsable del departamento de resolución de quejas y reclamaciones.

Nuestros clientes, pueden hacer uso de los canales que tenemos habilitados para efectuar, todas aquellas dudas, quejas o reclamaciones. Las reclamaciones o quejas planteadas, **serán resueltas antes de un mes desde que se planteen, teniendo esta resolución carácter vinculante para el intermediario de crédito inmobiliario.**

### Quiénes pueden reclamar:

Los usuarios de cualquier servicio ofrecido por CENTRAL HIPOTECARIA.

### Cómo reclamar:

La reclamación o queja se dirigirá firmada **por mail** a la siguiente dirección: [info@centralhipotecaria.com](mailto:info@centralhipotecaria.com) o directamente mediante **correo ordinario** a nuestras oficinas sitas en Barcelona, c/ Comte d'Urgell, nº 21, entlo. 3ª, conforme a lo previsto en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, medios a los que también puede dirigirse para cualquier aclaración o consulta adicional relativa a las mismas.

A través del teléfono de atención al cliente: 93.880.34.02 podrán efectuarse consultas en relación a quejas o reclamaciones ya interpuestas, pero no la interposición de las mismas, las cuales deberán ser siempre por escrito.

La reclamación o queja **deberá realizarse por escrito** y, en ella, deben consignar sus datos personales, domicilio y los hechos que justifican su pretensión.

### Contenido mínimo de la reclamación:

Deberá presentar su reclamación acompañada de la totalidad de la documentación que acredite las alegaciones realizadas en su interés.

Deberá necesariamente acompañar su documento nacional de identidad o apoderamiento específico para tal gestión.

En caso de que se haya efectuado una reclamación sin adjuntar e identificar la totalidad de la documentación necesaria para su contestación, CENTRAL HIPOTECARIA se reserva el derecho de archivar el expediente abierto por falta de documentación un mes después de la interposición de la reclamación sin que el cliente haya aportado los documentos complementarios solicitados por CENTRAL HIPOTECARIA y que pudieran resultar necesarios para resolver sobre la reclamación formulada.

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.

## Cómo resolvemos su reclamación:

Ante sus reclamaciones y quejas CENTRAL HIPOTECARIA acusará recibo y las analizará con el personal competente para su análisis y resolución. CENTRAL HIPOTECARIA resolverá su reclamación o queja en el **plazo de un mes**. A efectos del cómputo de dicho plazo, el inicio de éste será el momento en que se presente la queja o reclamación, con independencia de que el cómputo se pueda interrumpir sino se hubiera presentado correctamente; en este último caso, el cómputo del plazo iniciado en su momento se reanudará. La resolución será vinculante para el intermediario.

CENTRAL HIPOTECARIA, trasladará al reclamante la resolución de la queja o reclamación por la misma vía en que ésta se haya interpuesto, ya sea correo postal o bien correo electrónico.

Desestimada su reclamación o queja o transcurrido el plazo máximo de resolución, podrá formular su queja, en el **plazo máximo de 1 año** desde la fecha de interposición de la reclamación (no desde la resolución de la misma), ante la entidad de resolución de litigios de consumo en el sector financiero, a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, será el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

### **Servicio de reclamaciones del Banco de España**

C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

Teléfono: 91-338.65.30

Web: [www.bde.es](http://www.bde.es)



## Compromiso de estadística

CENTRAL HIPOTECARIA se compromete a elaborar una estadística periódica, la cual estará a disposición del órgano supervisor (Banco de España), sobre los casos presentados, resueltos y la decisión final adoptada, quedando copia en los archivos de la entidad todas las quejas o reclamaciones interpuestas así como la resolución de las mismas.

# CENTRAL HIPOTECARIA