

Procedimiento para la resolución de reclamaciones de VALLÈS FINANCE SERVEIS FINANCERS, SLU en el marco de la ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente procedimiento (“Procedimiento”) para la resolución de reclamaciones de los servicios que el intermediario de crédito inmobiliario (“ICI”) desarrolle en el marco de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (en adelante, “Ley 5/2019”), tiene por objeto regular el Área Responsable de las Reclamaciones de VALLÈS FINANCE SERVEIS FINANCERS, SLU (en adelante, “VALLÈS FINANCE”). Más concretamente, podrán presentar una reclamación cualesquiera usuarios de los servicios prestados por “VALLÈS FINANCE” como intermediario financiero.

2. PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Las reclamaciones podrán ser presentadas, a través de un medio de soporte duradero, ante VALLÈS FINANCE mediante el envío de correo electrónico reclamacions@vallesfinance.com o mediante el envío de correo postal a la dirección situada en Sabadell (Barcelona 08201), Passeig Manresa, núm. 1, planta 2ª.

A través del teléfono de atención al cliente 937 45 92 09, podrán efectuarse consultas con relación a las reclamaciones ya interpuestas, pero no la interposición de las mismas, las cuales deberán ser siempre por escrito.

Las reclamaciones tendrán que estar relacionadas con la vulneración de los derechos o intereses que reconoce la legislación aplicable a la intermediación de crédito inmobiliario, y que incluirá en todo caso aquellas relacionadas con los

intereses y derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los servicios prestados, y derivarán de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia aplicable y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación.

Junto con la reclamación escrita deberá aportarse, necesariamente copia del documento nacional de identidad o apoderamiento, así como toda la documentación que acredite las alegaciones realizadas. En caso, de que se haya realizado una reclamación sin adjuntar e identificar la totalidad de la documentación necesaria para su contestación, VALLES FINANCE se reserva el derecho de archivar el expediente abierto por falta de documentación si, en el plazo de un mes desde la interposición de la reclamación, el cliente no aporta los documentos complementarios solicitados por VALLÈS FINANCE.

El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo – inferior al de resolución- de la documentación requerida, no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en un momento posterior.

3. MEDIOS INTERNOS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

3.1) Configuración.

VALLÈS FINANCE dispone de un Área Responsable de las Reclamaciones, donde el representante designado actuará de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos e intereses de los clientes.

Dentro de la estructura de la empresa se encuentra el Departamento de Resolución de Reclamaciones, compuesto por un trabajador de la sociedad, el cual ostenta el título formativo legalmente exigido.

La persona designada deberá mantener en todo momento un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, ejercitando sus mandatos de acuerdo con los principios de

rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, evitando posibles conflictos de interés y conservando la autonomía de sus decisiones.

El ICI garantiza la autonomía e independencia del Departamento de Resolución de Reclamaciones respecto a otras áreas con funciones operativas y comerciales, con el objetivo último de evitar posibles conflictos de interés en la resolución de las reclamaciones.

3.2) Dependencia jerárquica.

El Departamento de Resolución de Reclamaciones depende jerárquicamente y es nombrado por el Órgano de Administración de VALLÈS FINANCE SERVEIS FINANCERS, S.LU.

3.3) Nombramiento y cese del titular del Departamento de Resolución de Reclamaciones.

El titular del Departamento de Resolución de Reclamaciones es designado por el órgano de administración de VALLÈS FINANCE SERVEIS FINANCERS, S.LU. por plazo indefinido y podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concurra causa justificada.

4. RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

4.1) Alcance del procedimiento.

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable a la tramitación de las reclamaciones recibidas por VALLÈS FINANCE y relacionadas con la vulneración de los derechos o intereses que la legislación aplicable a la intermediación de contratos de crédito inmobiliario, que incluirá aquellas relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los servicios prestados, y derivarán de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia aplicable y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación, reconoce a cualesquiera de los usuarios de los servicios prestados por VALLÈS FINANCE como intermediario de crédito

inmobiliario que puedan dar lugar a las reclamaciones, que estos incluirán todo aquellos servicios que el ICI desarrolle en el marco de la Ley 5/2019.

4.2) Plazo para resolver las reclamaciones.

El Departamento de Resolución de Reclamaciones dispondrá de un plazo de un mes para dictar un pronunciamiento a contar desde la presentación de la reclamación.

4.3) Requisitos para la presentación de las reclamaciones.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito.

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.

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

- Nombre, apellidos, teléfono, mail de contacto, domicilio del reclamante 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.
- 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.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, copia del documento nacional de identidad o apoderamiento específico, así como las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4.4) Admisión a trámite.

Recibida la reclamación, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de los plazos aplicables. El propio acuse de recibo que se envíe al reclamante deberá hacer referencia al día de la presentación de la reclamación por cualquiera de las vías admitidas, independientemente de cualesquiera otras formas en que el ICI decida dejar constancia de dicha fecha. Se procederá a la apertura del expediente y comenzará el cómputo del plazo máximo de un mes de tramitación.

4.5) Subsanación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al reclamante para completar 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.

No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo antes referido nunca podrá interpretarse, como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. Por lo tanto, 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.

El plazo de 10 días empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el primero de los párrafos no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

4.6) Inadmisión a trámite.

Se rechazará la admisión a trámite de 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 queja o reclamación.

- Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintas cuyos conocimientos son 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 reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos para las reclamaciones presentadas establecidos en este Procedimiento.
- Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario con relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de 10 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.

4.7) Tramitación.

El Departamento de Resolución de Reclamaciones llevará a cabo cuantas diligencias e investigaciones sean necesarias con total independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

4.8) Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, VALLÈS FINANCE rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al reclamante y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del reclamante. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. Este desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

4.9) Finalización y notificación.

La decisión final será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, y será notificada, al reclamante por la misma por la fue interpuesta o, en su caso, por la vía indicada por el reclamante en su escrito de reclamación.

La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste a todos los reclamantes, para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España En el plazo de un año desde la fecha de presentación de la reclamación ante VALLÈS FINANCE por cualquiera de los medios admitidos.

Servicio de reclamaciones del Banco de España
C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid
Teléfono: 91-338.65.30
Web: www.bde.es

La decisión no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las resoluciones tendrán carácter vinculante únicamente para VALLÈS FINANCE, no tendrán carácter vinculante para el reclamante.

4.10) Reserva y custodia de los expedientes.

Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte y a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado.

La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

5. INFORME ESTADÍSTICO.

El Departamento de Resolución de Reclamaciones elaborará anualmente un informe estadístico del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que estará a disposición del órgano supervisor (Banco de España), y que habrá de contener lo siguiente:

- Una estadística de las reclamaciones presentadas, con información sobre su número y cuestiones planteadas.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

6. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.

El presente Procedimiento ha sido aprobado y podrá ser modificado por acuerdo del órgano de administración de VALLÈS FINANCE.

Sabadell, 2 de enero de 2025.