



Área de Resolución de Reclamaciones

Procedimiento de Resolución de
Reclamaciones

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Canales de reclamación y quejas	3
3. Altas de expediente	4
A. Procedimiento de Alta	4
4. Gestión	5
A. Distribución	5
B. Análisis	6
C. Conclusión	7
5. Comunicación al usuario del ICI	7
6. Control de las reclamaciones	7

1. Introducción

Elba Consulting Intermediate, S.L. (en adelante, “Elba” o “el ICI” o “Safe Credit”), pone a disposición de cualesquiera usuarios de los servicios prestados por el ICI el procedimiento de quejas y reclamaciones que los mismos pudieran proponer con relación a cualquier incidencia que surja en el desarrollo de la actividad de intermediación de créditos inmobiliarios.

El Área de Resolución de Reclamaciones (en adelante, ARR) es un departamento que estudia y resuelve las quejas y reclamaciones que los usuarios de la compañía planteen respecto a las operaciones financieras, siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la protección de los usuarios del ICI o de las buenas prácticas y usos financieros y en particular. Este departamento, nombrado por el Consejo de Administración de la sociedad y que se encuentra ubicado jerárquicamente por debajo del mismo, cuenta con la figura de un Responsable de Área de Resoluciones de Reclamaciones, cuya función está enfocada en la coordinación y resolución de reclamaciones que reciba el área. Asimismo, el ICI debe garantizar que:

1. La autonomía e independencia del Área de Resolución de Reclamaciones respecto a otras áreas con funciones operativas y comerciales.
2. La composición del Área de Resolución de Reclamaciones, indicando expresamente si está compuesta por integrantes distintos del responsable del área de resolución de reclamaciones.
3. El personal encargado de tramitar y resolver las reclamaciones contará con los conocimientos y la experiencia suficientes para llevar a cabo su cometido.

El objeto de las reclamaciones que se encuentran sujetas al procedimiento de reclamación, y que incluirá en todo caso aquellas reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los usuarios de los servicios prestados, derivarán de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia aplicable y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables.

2. Canales de reclamación y quejas

Elba Consulting Intermediate, S.L. pone a disposición de cualesquiera usuarios de los servicios prestados por el ICI diferentes canales para comunicarnos sus Quejas o Reclamaciones, estos son:

- o Email: contacto@safe-credit.com.es
- o Dirección postal (Avenida de la República Argentina 33A, 1º Planta, 41011, Sevilla)

3. Altas de expediente

El proceso de gestión de Incidencias en Elba se encuentra unificado, incluye a todos los actores que participan en la gestión de las incidencias en un solo proceso. El formulario de entrada de las reclamaciones (reclamaciones/quejas), sirve tanto para dar de alta reclamaciones al ARR como para solicitar información, asuntos administrativos, etc. Además consigue mejorar el proceso de asignación y distribución del trabajo dentro del departamento ARR, por medio de la bandeja de entrada del buzón corporativo, cuya ventaja conlleva trazabilidad de las incidencias entre los miembros de todo el departamento.

Las altas de expedientes, Quejas o Reclamaciones, de cualesquiera usuarios de los servicios prestados por el ICI, independientemente de la vía de entrada, son recogidas informáticamente en nuestros sistemas, tanto por el buzón corporativo como en la llevanza de un registro de reclamaciones.

Para poder admitir a trámite la queja o la reclamación, deberá constar:

- A. 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 jurídicas.
- B. Motivo de la queja y/o reclamación.
- C. El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación, si es que es necesario.
- D. Oficina o departamento donde se hubiesen producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.
- E. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja y/o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

A. Procedimiento de Alta

Cuando el ICI reciba una reclamación por cualquier usuario, se dará de alta de forma inmediata en el registro departamental debidamente constatado, e inmediatamente se genera un n° de referencia para ese expediente. El alta recoge los datos del usuario y del contenido de la incidencia siendo estos:

- Fecha de Alta.
- Referencia "RR" (N° de expediente).
- Cuenta afectada.
- Origen (Canal de entrada de reclamación).
- Teléfono de contacto informado.
- Texto explicativo de la reclamación.

El gestor del usuario correspondiente recibirá un mail con los datos de alta de la incidencia y la información correspondiente.

Asimismo, el ARR deberá acusar recibo de la reclamación, haciendo referencia al día de la presentación de la misma por cualquiera de las vías admitidas.

4. Gestión

En Elba se contempla una gestión interna en el Área de Resolución de Reclamaciones, desde la recepción de la reclamación hasta la conclusión de la misma, generándose una etiqueta por cada materia que verse la misma.

El personal especializado del ARR de Elba será quien atienda, entre las determinadas materias, la complejidad de la reclamación para concluir con un análisis detallado de la misma. Todas las reclamaciones cumplen una función relevante en la detección de anomalías en cualquiera de nuestros procesos, sean informáticos, contractuales, etc. y son elevadas al responsable del área para así evitar situaciones de Riesgo Operacional.

A. Distribución

Una vez generado el alta del expediente, atendiendo al tipo de reclamación (producto y/o servicio al que se refiere la reclamación) se asignará la misma mediante correo electrónico al especialista correspondiente del Área de Resolución de Reclamaciones.

En el transcurso del análisis por parte del especialista y según vaya obteniendo información o haciendo gestiones, las irá anotando en el expediente ubicado en el registro de reclamaciones.

Igualmente, colgará en el expediente de cada reclamación, los correos electrónicos recibidos y en general la información recibida por parte de los empleados de la empresa que hayan tenido relación con el tema.

También guardará en el citado expediente toda la documentación cuya consulta haya sido necesaria para proceder a su resolución, prestando especial atención a los contratos firmados por cualesquiera usuarios de los servicios prestados por el ICI o a las comunicaciones que puedan acreditar una actuación del usuario o de la entidad, o aquella que, por motivos técnicos pueda desaparecer con el transcurso del tiempo.

En el caso de que para resolver la reclamación sea necesaria la aportación por parte del usuario de alguna documentación específica o justificación documental sin la cual se hace imposible proseguir la investigación, se enviará una comunicación al usuario del ICI en la cual se solicita que nos haga llegar aquello que sea necesario. Se informará en ese acto la "Fecha de Petición de documentación" informando al usuario como es preceptivo de que si transcurridos 15 días hábiles no se ha recibido la documentación o los

datos requeridos, el expediente podría quedar cerrado sin más trámite. El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación esencial requerida para la tramitación, no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en momento posterior.

Una vez recibida la documentación requerida, se anotará en el expediente la "Fecha de recepción de documentación".

El ICI tiene la obligación de resolver las reclamaciones en un plazo máximo de un mes a contar desde la presentación de la reclamación ante el ICI, por cualquiera de los medios admitidos, sin perjuicio de que este cómputo se interrumpa –con la posibilidad de reanudarse posteriormente– si no se hubiera presentado la documentación correctamente por parte del reclamante.

Es importante señalar que todos los usuarios de los servicios financieros prestados por el ICI están legitimados para acudir al Banco de España en caso de que el ICI no responda a la reclamación presentada en el plazo máximo de un mes o si, habiendo recibido la respuesta, no estuvieran conformes con ella. Además, sólo en el caso de reclamantes que tengan la condición de consumidor, el plazo para acudir al Banco de España estará limitado a un máximo de un año, desde la fecha de presentación de la reclamación ante el ICI por cualquiera de las vías admitidas.

Asimismo, se informa de que las reclamaciones que se dirijan al Banco de España no pueden realizarse por teléfono sino por correo postal (o presencialmente ante cualquier sucursal del Banco de España) o a través de la oficina virtual:

- Sede electrónica: <https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>
- Dirección postal: Banco de España
- Departamento de Conducta de Entidades
- C/ Alcalá nº48, 28014, Madrid.

B. Análisis

Elba pone a disposición del personal del Área de Resolución de Reclamaciones, todos los sistemas y aplicaciones de la compañía para la consulta e investigación de lo reclamado por cualesquiera usuarios de los servicios prestados por el ICI, sin limitación alguna por materias ni por importes, siendo además la resolución adoptada por el ARR, vinculante para la empresa.

Las oficinas, cualquier división, área o departamento de Servicios Centrales que sean requeridos por el ARR para aportar datos, documentos o conformidad para la resolución de las incidencias, deberán facilitar su contestación a la mayor brevedad posible vía teléfono, o correo electrónico, hallándose obligados a emplear esta última vía siempre que ello sea

requerido por el ARR con el fin de añadir determinada información al expediente o de poder guardarla a efectos de prueba ante la posible existencia de reclamaciones posteriores.

C. Conclusión

Una vez analizada y por tanto resuelta la reclamación, debe informarse en la aplicación, cumplimentando los siguientes datos necesarios para el cierre del expediente:

- Fecha de resolución (para el cómputo del plazo).
- Favorable al usuario del ICI (S/N).
- Importe abonado o retrocedido (si procede).
- Clasificación adecuada en base a la reclamación planteada por cualesquiera usuarios de los servicios prestados por el ICI sobre el producto y motivo informado; asignados por el especialista en función de un listado que recoge del modo más detallado posible las diferentes casuísticas posibles.
- Texto explicativo de la resolución: en el que se informará de los pormenores del caso y de su resolución.
- Comunicación al usuario del ICI: explicación debidamente motivada de la resolución. Siempre por correo electrónico.

5. Comunicación al usuario del ICI

Las comunicaciones de la resolución a las quejas o reclamaciones son realizadas por correo electrónico. La resolución que ponga fin al procedimiento de reclamación será comunicada al reclamante por el cauce por él designado o, en su defecto, por el cauce empleado por aquél para reclamar.

6. Control de las reclamaciones

El ICI mantendrá el compromiso de elaborar una estadística periódica – y mantenerla a disposición del Banco de España- sobre los casos presentados, resueltos y la decisión final adoptada (indicando a qué parte fue favorable).