



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

**PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES
DE FINANCIALPAR, S.L.U.
(TU SOLUCION HIPOTECARIA)**



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

ÍNDICE

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	1
2. APLICACIÓN	1
3. COMPOSICIÓN DEL ÁREA RESPONSABLE	3
4. DEPENDENCIA JERÁRQUICA DEL ÁREA	4
5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	4
6. REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE FINANCIALPAR, S.L.U.	5
7. QUEJAS Y RECLAMACIONES AL BANCO DE ESPAÑA	6



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento de resolución de reclamaciones de FINANCIALPAR, S.L.U (en adelante, bajo nombre comercial, TU SOLUCION HIPOTECARIA).

2. APLICACIÓN

Este procedimiento deberá ser aplicado cuando la empresa reciba reclamaciones.

El objetivo principal del procedimiento consiste en resolver las reclamaciones que puedan llegar a presentar los usuarios, procediendo igualmente a identificar, registrar y obtener la procedencia y causas de las reclamaciones por parte de los usuarios, tomando medidas correctivas cuando sean necesarias.

En particular, este procedimiento será aplicado a las reclamaciones presentadas por los usuarios que estén relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los usuarios y que deriven o puedan derivar de eventuales incumplimientos de la normativa de transparencia aplicable y de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten de aplicación.

3. COMPOSICIÓN DE EL ÁREA RESPONSABLE

El área de resolución de reclamaciones estará compuesta por un único integrante y responsable. Este profesional posee la calificación necesaria para poder cumplir de manera ejemplar sus actividades.

Esta persona será la responsable de atender las reclamaciones recibidas por los usuarios, dar respuesta a las mismas y garantizar que TU SOLUCION HIPOTECARIA cumple las resoluciones dictadas.

La persona responsable del Servicio ha recibido una formación específica en materia de intermediación de crédito inmobiliario por parte de la Asociación Profesional Colegial de Asesores de Inversión, financiación y peritos judiciales (AIF), por lo que cuenta con los conocimientos y experiencia suficientes para llevar a cabo su cometido.



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

Anualmente y, en el marco del Plan de Formación Anual, recibirá la formación necesaria para mantenerse operativo.

4. DEPENDENCIA JERÁRQUICA DEL ÁREA:

El responsable de resolver las reclamaciones es el responsable del área de reclamaciones. Este responsable será nombrado por el órgano de administración de TU SOLUCION HIPOTECARIA.

Esta persona tiene garantizada su autonomía para tramitar y resolver las reclamaciones respecto a cualquier otra área o departamento de TU SOLUCION HIPOTECARIA, de modo que queda completamente garantizada su independencia, no viéndose afectada por cualquier conflicto de interés a la hora de resolver las reclamaciones de los usuarios.

El área encargada de la resolución de las reclamaciones depende jerárquicamente del órgano de administración de TU SOLUCION HIPOTECARIA.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Cualquier comunicación a TU SOLUCION HIPOTECARIA podrá realizarse a la siguiente dirección de correo electrónico: atencionalcliente@tusolucionhipotecaria.com, dirección que estará puesta a disposición de los usuarios, o bien de manera presencial en la calle De la Ciutat D'elx, nº 24-26, local, CP 08027 de Barcelona. Asimismo, podrán dirigirse notificaciones escritas, enviadas de modo que asegure su recepción, a la siguiente dirección postal: Calle De la Ciutat D'elx, nº 24-26, local, CP 08027 de Barcelona.

Por parte de TU SOLUCION HIPOTECARIA se prestará acuse de recibo al usuario en el que se hará referencia al día de la presentación de la reclamación por cualquiera de las vías admitidas.

Todo usuario tendrá derecho a presentar reclamaciones de forma totalmente gratuita.



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

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 mediante soporte duradero. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas para la firma electrónica.

Dichas reclamaciones por parte de los usuarios podrán presentarse ante cualquier área de TU SOLUCION HIPOTECARIA y por cualquiera de los medios mencionados anteriormente.

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

- Nombre, apellidos, 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre la que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento o servicio donde se hubieren producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

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.

6. REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE FINANCIALPAR, S.L.U.

Las reclamaciones serán tramitadas, registradas y resueltas por el Área de Resolución de Reclamaciones, y el control será realizado a través de cualquier escrito presentado por el usuario, ya sea a través del email atencionalcliente@tusolucionhipotecaria.com, de manera presencial en la calle De la Ciutat D'elx, nº 24-26, local, CP 08027 de Barcelona, o bien mediante notificación escrita enviada al mismo domicilio.

TU SOLUCION HIPOTECARIA resolverá dichas reclamaciones en el plazo máximo de un (1) mes, siendo las mismas de carácter vinculante para el intermediario. La fecha a efectos de inicio del cómputo de este plazo será la de presentación de la reclamación.

El plazo anteriormente indicado podrá interrumpirse, sin perjuicio de su posterior reanudación, si la reclamación no se hubiera presentado correctamente.

El plazo máximo de interrupción será el de diez (10) días naturales.

La notificación de la resolución de la reclamación será notificada al reclamante por el cauce designado por éste o, en su defecto, por el cauce empleado a la hora de reclamar.

TU SOLUCION HIPOTECARIA tiene un compromiso de compilar todos los registros de reclamaciones hechos en el período de un año, preparar un análisis estadístico, desglosando caso a caso (sucesos, fallos y cuáles decisiones fueran adoptadas).

El referido registro de reclamaciones estará puesto a disposición del Banco de España cuando éste lo solicite.



FINANCIALPAR, S.L.U.

Procedimiento De Resolución De Reclamaciones

7. QUEJAS Y RECLAMACIONES AL BANCO DE ESPAÑA

Todos los usuarios de los servicios prestados por TU SOLUCION HIPOTECARIA están legitimados para acudir a 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 y, hasta que ésta entre en funcionamiento, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para el caso de que TU SOLUCION HIPOTECARIA no conteste en el plazo máximo de un (1) mes señalado o, si habiendo emitido una resolución, el reclamante no estuviera conforme con ella, siendo de aplicación el plazo máximo de un año, a contar desde la presentación de la reclamación ante TU SOLUCION HIPOTECARIA, por cualquiera de las vías admitidas, exclusivamente para los reclamantes que tengan la condición de consumidor.

Las reclamaciones que se dirijan a Banco de España podrán realizarse 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 nº 48, 28014 Madrid