

Declaración responsable procedimiento resolución reclamaciones

Yo, José Antonio Sánchez Mazón con DNI 48321417G, declaro responsablemente como administrador único de esta empresa que tiene capacidad técnica y operativa suficiente para cumplir con el procedimiento de resolución de reclamaciones conforme a lo previsto en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, que regula los contratos de crédito inmobiliario.

Para ello, declaro que se han establecido diferentes normas y políticas de funcionamiento y actuación interna en la empresa para cumplir tales fines:

- **Existencia de un registro de quejas y reclamaciones:** todas las reclamaciones y quejas serán tramitadas y registradas en **un archivo físico establecido a tal efecto** como soporte duradero. Asimismo, dichas quejas y reclamaciones quedarán registradas también en nuestra base de datos en el campo del cliente que la hubiere realizado. Por tanto, cualquier trámite o gestión que se haga sobre cualquier reclamación o queja quedará registrado tanto en el archivo físico como en la base de datos. Dichos tramites o gestiones se deberán llevar a cabo mediante email, carta, burofax o cualquier otro soporte duradero que deje constancia o prueba fehaciente, para después ser archivado en el registro. No obstante, la vía telefónica será válida siempre que se registren convenientemente las quejas y reclamaciones así recibidas en el archivo (soporte duradero) y en la base de datos, dejando constancia de las mismas y de su tramitación con resolución final.
- **Obligación de resolver en menos de un mes, empezando a contar desde la fecha de presentación** de dicha reclamación ante el intermediario del crédito inmobiliario; teniendo **carácter vinculante** dicha resolución **solo para nuestra empresa, el intermediario del crédito inmobiliario.**
- Las **resoluciones** de las reclamaciones o quejas planteadas contra nuestra empresa se trasladarán **vía burofax al reclamante.** Guardando copia en el registro.
- Se informará al reclamante-consumidor de que el plazo máximo desde la presentación de la queja y /o reclamación para que la pueda elevar al **Banco de España** será de **un año a contar desde la presentación de la reclamación ante el Intermediario del Crédito Inmobiliario tras haber resuelto éste o transcurrido un mes sin que lo haya hecho.**
- **Dirección de correo electrónico** establecida para la recepción de **reclamaciones y quejas** será: reclamacion@seinsacostablanca.sl.com en la web corporativa www.seinsacostablanca.sl.com.
- Se **elaborará estadística periódica** sobre los casos presentados, resueltos y decisión final adoptada siempre a disposición del supervisor – Banco de España.