

Procedimiento de Resolución de Quejas y Reclamaciones

Broker Finance 2015 S.L.U.

1. Composición del área responsable

El área encargada de gestionar las quejas y reclamaciones es el *Departamento de Atención al Cliente* (DAC). Este departamento está compuesto por:

- **Responsable del Departamento:** Encargado de coordinar y supervisar la tramitación de las reclamaciones.
- **Equipo Técnico de Resolución:** Personal cualificado encargado de analizar y resolver las quejas.

2. Dependencia jerárquica del área

El DAC depende directamente de la Dirección General de Broker Finance 2015 S.L.U., lo que asegura su autonomía funcional y la imparcialidad en la resolución de las quejas y reclamaciones.

3. Nombramiento del responsable

El responsable del DAC será designado por la Dirección General mediante un documento interno oficial, asegurando que cumpla con los requisitos de experiencia y formación necesarios para el cargo.

4. Preparación y conocimientos del personal

El personal del DAC cuenta con formación específica en normativa de crédito inmobiliario, incluyendo la Ley 5/2019 reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y en gestión de conflictos. Además, reciben formación continua para garantizar la actualización de sus conocimientos.

5. Registro y tramitación de quejas y reclamaciones

- Todas las quejas y reclamaciones se registran en un sistema electrónico seguro que garantiza la trazabilidad y confidencialidad de los datos.
- Al recibir una queja, se asigna un número de expediente y se notifica al reclamante el inicio de la tramitación.
- Se analizan los documentos presentados y, de ser necesario, se solicita información adicional al reclamante o a otras áreas de la empresa.

6. Obligación de resolver en menos de un mes y carácter vinculante de la resolución

El DAC tiene la obligación de resolver todas las quejas y reclamaciones en un plazo máximo de **30 días naturales**. La resolución es vinculante exclusivamente para Broker Finance 2015 S.L.U., sin perjuicio de que el reclamante pueda recurrir a instancias externas.

7. Cauce para trasladar la resolución al reclamante

La resolución de la queja o reclamación será comunicada al reclamante por escrito, a través de correo electrónico o correo postal certificado, según la preferencia indicada por el cliente al inicio del proceso. En el escrito se incluirá una explicación clara y detallada de la decisión adoptada.

8. Información del plazo máximo para acudir al Banco de España

Se informará al reclamante que dispone de un plazo máximo de **1 año**, contado desde la presentación de la queja o reclamación, para acudir al Banco de España en caso de no estar de acuerdo con la resolución emitida.

9. Dirección de correo electrónico

Para cualquier queja o reclamación, el reclamante puede dirigirse al siguiente correo electrónico:

home@brokersfinance.es

Este procedimiento garantiza la capacidad técnica y operativa de Broker Finance 2015 S.L.U. para gestionar quejas y reclamaciones conforme a la normativa vigente y permite su inscripción como Informador de Crédito Inmobiliario en el Banco de España.