

MANUAL DE RECLAMACIONES

Puede darse la situación de que el proceso de prestación de nuestros servicios se vea dificultado o interrumpido por distintos sucesos o imprevistos. Esto podría llegar a generar insatisfacción en el cliente, por lo que resulta pertinente establecer un método que ayude a identificar estas situaciones, y facilite la búsqueda de una solución para alcanzar el fin último de nuestro trabajo: la satisfacción del cliente.

El Protocolo de Gestión de Sugerencias y Reclamaciones del cliente supone una herramienta fundamental en la consecución de este objetivo.

A través de este, el cliente puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de Gómez y Huecas Gestión S. L., que atiende como marca comercial HipotecaSi, mediante las siguientes vías:

Denominación Comercial	HipotecaSi
Responsable ICI:	Gómez y Huecas Gestión S.L
ÁREA / Departamento:	Jurídico
Dependencia Jerárquica:	Dirección General / Administrador
Puestos del que dependen:	Personal designado al área administrativa
Descripción del puesto:	En dependencia de Dirección General, desarrollarán las actividades establecidas para las áreas de Jurídico/Legal, responsables de llevar a la práctica las tareas de resolución de reclamaciones, así como cualquier procedimiento y relaciones con la autoridad supervisora.
Dirección	Calle Núñez de Balboa, 96
Correo electrónico:	info@hipotecasi.es
Teléfono	648 252 222
Web:	www.hipotecasi.com

El plazo máximo establecido para la tramitación, y posterior resolución de la reclamación, será de un mes desde su presentación, no superando nunca el mes.

La resolución que pondrá fin al procedimiento de reclamación será únicamente vinculante para el ICI.

El solicitante recibirá la resolución a la reclamación a través de correo postal certificado a la dirección facilitada por el mismo, o bien mediante correo electrónico, en caso de que el solicitante así lo requiriera.

En caso de no resolver internamente la reclamación a entera satisfacción del cliente, podrá Usted dirigirse al supervisor, Banco de España, además el reclamante podrá acudir ante el mismo, una vez haya agotado la vía de reclamación ante el intermediario porque no se le hubiera notificado ninguna resolución transcurrido un mes desde que hubiera presentado la misma, además de cuando exista disconformidad con la resolución emitida.

Les facilitamos la información relativa al supervisor:

- **Supervisor:** Banco de España
- **Departamento** de Conducta de Mercado y Reclamaciones.
- **Domicilio:** c/ Alcalá, 48; 28014 Madrid.
- **Teléfonos:** 900 54 54 54; 91 338 8830.
- **Página web:** <https://www.bde.es/>
- **Plazo:** El reclamante dispondrá del plazo de máximo de un año, desde la presentación de la reclamación para acudir ante el Banco de España.

HipotecaSi tiene el total compromiso con el supervisor, por lo que pondrá a su total disposición un fichero estadístico periódico, con información detallada, sobre cada uno de los casos presentados, así como su estado y resolución a favor de la parte correspondiente.