



## **NUESTROS PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE RECLAMACIONES Y RESOLVER CONFLICTOS EXTRAJUDICIALMENTE**

### **Quiénes pueden reclamar:**

Los intervinientes de cualquier contrato de intermediación financiera suscrito con FINANCIACION DE CONFIANZA S.L (en adelante FINNCO).

### **Cómo reclamar:**

La reclamación o queja se dirigirá firmada **por mail** a la siguiente dirección: [hola@finnco.es](mailto:hola@finnco.es) o directamente mediante **correo ordinario** a nuestras oficinas sitas en Terrassa, c/ Gaudi nº4, despacho 4, conforme a lo previsto en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica, medios a los que también puede dirigirse para cualquier aclaración o consulta adicional relativa a las mismas o bien a través del teléfono de atención al cliente: 644.526.836

La reclamación o queja deberá realizarse por escrito y, en ella, deben consignar sus datos personales, domicilio, protocolo del préstamo, notario autorizante, fecha de firma y los hechos que justifican su pretensión.

### **Contenido mínimo de la reclamación:**

Deberá presentar su reclamación acompañada de la totalidad de la documentación que acredite las alegaciones realizadas en su interés. Deberá necesariamente acompañar su documento nacional de identidad o apoderamiento específico para tal gestión con la concreta indicación del préstamo al que hace referencia (nº de protocolo, fecha, notaría y nombres de prestatarios e hipotecantes). En caso de que se haya efectuado una reclamación sin adjuntar e identificar la totalidad de la documentación necesaria para su contestación, FINNCO se reserva el derecho a archivar el expediente abierto por falta de documentación dos meses después de la solicitud de envío de los documentos complementarios que pudieran resultar necesarios para resolver sobre la reclamación formulada.

### **Cómo resolvemos su reclamación:**

Ante sus reclamaciones y quejas FINNCO acusará recibo y las analizará con el personal competente para su análisis y resolución. FINNCO resolverá su reclamación o queja en el **plazo de un mes** tomado en cuenta desde la fecha de presentación de la reclamación, sin perjuicio de que dicho plazo pueda ser interrumpido hasta que se haya aportado la totalidad de la documentación requerida por parte del legitimado. La resolución de dichas reclamaciones o quejas planteadas, tendrán carácter vinculante para el intermediario de crédito inmobiliario.

FINNCO trasladará al reclamante la resolución de la queja o reclamación por la misma vía en que ésta se haya interpuesto, ya sea correo postal o bien correo electrónico.

Desestimada su reclamación o queja o transcurrido el plazo máximo de resolución, podrá formular su queja, en el **plazo máximo de 1 año** desde la fecha de la resolución o desestimación, ante 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.

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, será el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

**Servicio de reclamaciones del Banco de España**

C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

Teléfono: 91-338.65.30

Web: [www.bde.es](http://www.bde.es)

El cliente puede reclamar también ante la agencia catalana de consumo, a la que la empresa FINNCO está adherida. También podrá reclamar ante los tribunales de justicia o ante los organismos que el cliente considere conveniente ante cualquier discrepancia.

**Compromiso de estadística**

FINNCO se compromete a elaborar una estadística periódica, la cual estará a disposición del órgano supervisor (Banco de España), sobre los casos presentados, resueltos y la decisión final adoptada, quedando copia en los archivos de la entidad todas las quejas o reclamaciones interpuestas, así como la resolución de estas.