hablandodehipotecas
Te ayudamos a que el banco no te la cuele.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Consultoría y Gestión NS, S.L. · HABLANDODEHIPOTECAS · Intermediario de crédito inmobiliario n.º E607 del Banco de España

1. Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente de Consultoría y Gestión NS, S.L. (HABLANDODEHIPOTECAS) recibe, tramita y resuelve las quejas y reclamaciones relativas a sus servicios de intermediación de crédito inmobiliario y de asesoramiento hipotecario. La responsable del servicio es **Stephany Rosero Ortiz**, que decide con autonomía respecto del equipo comercial.

2. Quién puede presentarlas

Cualquier persona usuaria de los servicios de la empresa: clientes, titulares, avalistas o quienes hayan solicitado un estudio, aunque no hayan llegado a contratar. También puede presentarlas un representante debidamente acreditado.

3. Qué se considera queja y qué reclamación

- **Queja:** cualquier disconformidad con el funcionamiento del servicio (retrasos, falta de atención, trato recibido, etc.).
- **Reclamación:** cualquier petición para que se restituya un interés o un derecho, como la devolución de honorarios o el cumplimiento del contrato.

No es necesario utilizar estos términos. Cualquier escrito o comunicación en el que se manifieste una disconformidad, aunque se denomine «consulta» o «incidencia», se tramitará como queja o reclamación.

4. Cómo presentarlas

La presentación es gratuita y puede realizarse por cualquiera de estas vías:

- **Correo electrónico:** reclamaciones@hablandodehipotecas.com. Es la vía recomendada, porque deja constancia inmediata de la fecha y la hora de presentación.
- **Correo postal o de forma presencial:** Calle General Palafox, 14, esc. izq., 2.º 3.ª, 08860 Castelldefels (Barcelona).
- Las quejas o reclamaciones recibidas por otro canal (teléfono, WhatsApp, redes sociales o a través del gestor de la operación) se trasladarán al Servicio de Atención al Cliente ese mismo día o el siguiente día hábil, y el plazo se computará desde su recepción.

Para su resolución, deben indicarse el nombre y los apellidos, el DNI/NIE, un correo electrónico o domicilio a efectos de notificaciones, los hechos y lo que se solicita, y adjuntarse la documentación disponible. Puede utilizarse, de forma voluntaria, el formulario disponible en la web. Las quejas y reclamaciones pueden presentarse en castellano o en cualquiera de las demás lenguas oficiales.

5. Tramitación

- En un plazo máximo de **dos (2) días hábiles** se enviará a la persona reclamante un acuse de recibo, en soporte duradero, con el número de expediente, la fecha y la hora de presentación y una copia del contenido presentado.
- La queja o reclamación se registrará y se analizará la documentación del expediente.

- Si faltara información imprescindible, se solicitará que se complete en un plazo de **diez (10) días naturales**. Ese tiempo no se computará en el plazo de resolución. Si no se recibiera, el expediente se archivará, y podrá reabrirse aportando la información más adelante.
- La atención la presta siempre una persona del equipo, nunca un sistema automático. Quien necesite algún tipo de apoyo o adaptación (por edad, discapacidad o dificultades con los medios digitales) puede indicarlo y se le facilitará.

6. Plazo y forma de la respuesta

Las quejas y reclamaciones se resuelven de forma motivada, por escrito y en soporte duradero, en un plazo máximo de **un (1) mes desde su recepción**. La respuesta se emite en la misma lengua y por el mismo medio en que se presentó la queja o reclamación, salvo que la persona reclamante indique otro, e informa de las vías disponibles en caso de disconformidad.

7. Disconformidad o falta de respuesta

La persona reclamante puede acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España** (C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid · www.bde.es), o a la entidad que en el futuro asuma sus funciones. Para ello es necesario haber presentado antes la reclamación ante Consultoría y Gestión NS, S.L. y que haya transcurrido el plazo de un mes sin respuesta, o no estar conforme con ella. El plazo para hacerlo es de **un (1) año** desde la presentación de la reclamación ante la empresa.

Todo ello sin perjuicio del derecho a:

- Solicitar la intervención de la **Junta Arbitral de Consumo**.
- Utilizar las **hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia**, que están a disposición de los clientes en el domicilio social.
- Acudir a los **tribunales**.

Cuando la reclamación se refiera a la protección de datos personales, puede dirigirse también a la **Agencia Española de Protección de Datos** (www.aepd.es).

8. Tratamiento de los datos

Los datos facilitados se tratarán únicamente para gestionar la queja o reclamación y para cumplir las obligaciones de registro e información ante el Banco de España. La información completa está disponible en la política de privacidad publicada en www.hablandodehipotecas.com.

9. Registro y mejora continua

Todas las quejas y reclamaciones se registran conforme a la Circular 4/2021 del Banco de España y se analizan periódicamente para detectar y corregir sus causas.

10. Normativa aplicable

Artículo 29.2.b) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario; artículos 29 y 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela; y Circular 4/2021, de 25 de noviembre, del Banco de España.