

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Día a día nos esforzamos por brindar a nuestros clientes un servicio comprometido y de calidad. Si a pesar de nuestros esfuerzos usted no ha quedado satisfecho con nosotros y desea presentar una queja o cursar una reclamación, a continuación, le indicamos como proceder:

Quiénes pueden reclamar:

Los intervinientes de cualquier contrato de intermediación financiera suscrito como Jose Vicente Melgar Muñoz (en adelante **OK MALLORCA CREDIT**).

Cómo reclamar:

La reclamación o queja se dirigirá firmada a la dirección de reclamaciones de **OK MALLORCA CREDIT** por **correo postal** (CARRER ALFONSO EL MAGNANIMO N° 41, PISO 1º, PUERTA 1ª, CP 07010, PALMA DE MALLORCA) o **por correo electrónico** a la dirección: info@okmallorcacredit.com, conforme a lo previsto en la Les 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.

A través del teléfono de atención al cliente: 607 281 282 podrán efectuarse consultas en relación quejas o reclamaciones ya interpuestas, pero no la interposición de las mismas, las cuales deberán ser siempre por escrito.

La reclamación o queja **deberá realizarse por escrito** y, en ella, deben consignar sus datos personales, domicilio 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.

En caso de que se haya efectuado una reclamación sin adjuntar e identificar la totalidad de la documentación necesaria para su contestación, **OK MALLORCA CREDIT** se reserva el derecho de archivar el expediente abierto por falta de documentación un mes después de la interposición de la reclamación sin que el cliente haya aportado los documentos complementarios solicitados por **OK MALLORCA CREDIT** y que pudieran resultar necesarios para resolver sobre la reclamación formulada.

El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación requerida no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en un momento posterior.

Cómo resolvemos su reclamación:

Ante sus reclamaciones y quejas **OK MALLORCA CREDIT** acusará recibo y las analizará con el personal competente para su análisis y resolución. **OK MALLORCA CREDIT** resolverá su reclamación o queja en el **plazo** de un mes. A efectos del cómputo de dicho plazo, el inicio de éste será el momento en que se presente la queja o reclamación, con independencia de que el cómputo se pueda interrumpir sino se hubiera presentado correctamente; en este último caso, el cómputo del plazo iniciado en su momento se reanudará. La resolución será vinculante para el intermediario.

OK MALLORCA CREDIT, 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 interposición de la reclamación (no desde la resolución de la misma), 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 z013/11/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/ Crta. 48, 28014 Madrid
Teléfono: 913386530
Web: www.bde.es

Compromiso de estadística

OK MALLORCA CREDIT 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 las mismas.

MEDIOS INTERNOS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

OK MALLORCA CREDIT dispone de un Área Responsable de Quejas y Reclamaciones, donde los representantes designados actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los clientes.

Dentro de la estructura de la empresa, se encuentra el departamento de resolución de quejas y reclamaciones, compuesto por un trabajador asalariado, siendo imprescindible que éste ostente el certificado de formación de 50 horas lectivas acreditativo de la realización de un curso de formación y de la superación de un examen, siendo el itinerario formativo el de “comercialización o contratación de préstamos inmobiliarios”.

El departamento de resolución de quejas y reclamaciones depende directamente del Administrador Único de la sociedad **OK MALLORCA CREDIT** siendo éste también el encargado de designar a la persona responsable del departamento de resolución de quejas y reclamaciones.

Nuestros clientes, pueden hacer uso de los canales que tenemos habilitados para efectuar, todas aquellas dudas, quejas o reclamaciones. Las reclamaciones o quejas planteadas **serán resueltas antes de un mes desde que se planteen, teniendo esta resolución carácter vinculante para el intermediario de crédito inmobiliario.**

En este sentido, los medios con los que **OK MALLORCA CREDIT** cuenta para resolver sus quejas o reclamaciones son:

1. Buzón correo postal.

1. **OK MALLORCA CREDIT** dispone de una oficina abierta al público en horario de 9:30h a 13:30h y de 15:30h a 19:30h, donde cualquiera de sus clientes puede, mediante envío postal, dirigir su queja o reclamación.

2. Buzón de correo electrónico.

Ponemos a disposición de nuestros clientes el buzón de correo electrónico info@okmallorcacredit.com, donde pueden dirigir durante las 24h los 365 días del año cualesquiera sugerencia, queja o reclamación.