CREDITRÓPICO
Tropico Services

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El procedimiento para la tramitación y resolución de quejas y reclamaciones se ajustará a lo establecido en las principales normativas del sistema financiero en materia de procedimientos de reclamación y, en concreto para este documento, a las siguientes normas.

Entre las normas más relevantes destacan:

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. Su artículo 29 obliga a los intermediarios de crédito que operan en un ámbito geográfico superior al de una comunidad autónoma a atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes y a contar con un departamento o servicio de atención a la clientela. Los artículos 29 bis a 29 septies regulan el procedimiento de presentación, admisión, tramitación y resolución. La propia Ley 10/2025 se aplica a los servicios financieros con carácter supletorio de esta normativa sectorial.

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, que, si bien no regula específicamente los procedimientos de reclamación, sí fija los principios que deben regir la actividad de intermediación de crédito: formación adecuada, diligencia debida, integridad profesional y la obligación de actuar en el mejor interés del consumidor.

Asimismo, el reglamento que se desarrolla más adelante incluye otras disposiciones normativas de aplicación.

En cumplimiento de estas normas será obligatoria la constitución, al comienzo de la actividad, de un Departamento de Atención al Cliente (en adelante DAC) que gestione en su totalidad y de manera independiente las quejas y reclamaciones que los clientes de intermediación de crédito puedan interponer. En nuestro caso, hemos decidido gestionar el departamento a través de una persona Responsable y Titular del DAC y de un Servicio Jurídico Externo especializado, que actuará como responsable final de las resoluciones. El DAC recibirá, tramitará y resolverá las reclamaciones siguiendo la normativa aplicable de manera independiente a la dirección y gestión administrativa de la empresa, evitando cualquier conflicto de intereses, sin perjuicio de la debida colaboración e información sobre los procesos en curso, sus causas y las resoluciones emitidas. Para ello, se elaborarán con la regularidad que se determine los correspondientes informes que permitan conocer la situación general del departamento y de los casos tratados, con el objetivo de corregir los posibles errores cometidos y tomar las medidas oportunas para la mejora del servicio y la experiencia del cliente.

1.1 PERSONAL AL SERVICIO DEL DAC Y DEPENDENCIA JERÁRQUICA

El personal al servicio y responsable del DAC estará constituido, mientras no se requiera de mayor dotación, por una persona responsable y titular del departamento y por el Servicio Jurídico Externo.

El titular/responsable del DAC contará con los conocimientos y competencias adecuados y deberá poseer la titulación requerida para el puesto según los criterios de la empresa. La titulación exigida, por orden de importancia, podrá ser: doble grado en Derecho y Economía o Administración de Empresas, grado en Derecho, grado en Economía o grado en Administración de Empresas y/o bien demostrar experiencia contrastable y suficiente en servicios de atención al cliente. Asimismo, el titular del departamento deberá haber superado con éxito los módulos de formación contenidos en el plan de formación general de la empresa, según los criterios de esta, incluidos un mínimo de 50 horas y 15 horas de formación anual continua en las materias exigidas por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

Además, el personal del DAC contará con una formación específica previa en atención a personas consumidoras vulnerables y, en especial, a personas con discapacidad o de edad avanzada, y con la formación continuada necesaria para adaptar sus conocimientos a las variaciones tecnológicas y a las necesidades del mercado.

El responsable y/o titular del DAC será nombrado por la dirección de CREDITRÓPICO, quien elegirá, modificará o cesará motivadamente a los cargos. Los puestos serán elegidos objetivamente en función de su currículum, haciéndose las debidas comprobaciones para determinar su aptitud, su honorabilidad y legalidad para el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.

El personal que estuviere al servicio del Departamento de Atención al Cliente dependerá de su responsable o titular y podrá ser nombrado bajo el criterio de este.

Asimismo, el responsable o titular del Departamento de Atención al Cliente dependerá directamente de la dirección de la empresa, que a fecha de hoy corresponde a Patricia Alejandra Hernández-Rubio Díaz. En cualquier caso, la dirección garantizará la independencia de las decisiones del departamento y acatará y respetará las que se tomen a través de este y del Servicio Jurídico Externo contratado, no pudiendo interferir en ningún caso.

En lo que respecta a la contratación del Servicio Jurídico Externo, será aquel que cuente con suficientes años de ejercicio y experiencia y esté especializado en derecho bancario y financiero, de modo que se garanticen los conocimientos adecuados para resolver las posibles situaciones relacionadas con la actividad de intermediación crediticia. Los Expedientes de Quejas y Reclamaciones elaborados por el Departamento de Atención al Cliente serán derivados al Servicio Jurídico Externo para su correspondiente análisis y resolución definitiva. Del mismo modo, aquellas resoluciones propuestas directamente por el Departamento de Atención al Cliente en los expedientes, aun cuando se trate de quejas o reclamaciones de fácil solución, también serán comunicadas y sometidas a la revisión del Servicio Jurídico Externo, que podrá solicitar nueva información si fuera necesaria y ratificar o rectificar las resoluciones propuestas.

El Servicio Jurídico Externo trata los datos de los expedientes como encargado del tratamiento, con el contrato de encargo exigido por el Reglamento (UE) 2016/679.

1.2 FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El DAC deberá operar bajo el principio de independencia operativa y jerárquica del resto de la actividad, y su criterio para la resolución de quejas debe ser autónomo e independiente. La responsable del nombramiento del titular del DAC será la dirección de la empresa, que mientras no exista otra composición corresponde a Doña Patricia Alejandra Hernández-Rubio Díaz, ante quien responderá directamente el titular de este departamento. Este cargo contará con la debida formación, conocimientos y experiencia para atender las reclamaciones con diligencia, eficacia, equidad y proporcionalidad, cumpliendo con lo establecido en la ley. Sus decisiones y modo de actuación estarán sometidos a lo dispuesto en el reglamento interno de funcionamiento del DAC y, en última instancia, a lo que determine el Servicio Jurídico Externo.

El Servicio Jurídico Externo será ejercido por el colegiado:

Don Alejandro Martín Ocón.

Colegiado 6606.

Oficinas: Plaza de la Candelaria 1. Edificio Olimpo, oficina 296. 38003 Santa Cruz de Tenerife.

2. REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO

El presente reglamento regirá los principios fundamentales de la creación y el funcionamiento del *Departamento de Atención al Cliente*. Será hecho público por la empresa y estará disponible para el público general, para las autoridades y para el Banco de España como supervisor. Detallamos en adelante su articulado.

ARTÍCULO 1. OBJETO

Este reglamento tiene por objeto establecer el marco de funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente (en adelante DAC) de la empresa con nombre comercial CREDITRÓPICO, cuya finalidad es garantizar la adecuada atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el ámbito de su actividad de intermediación financiera para la concesión de créditos inmobiliarios. Será desarrollado, aprobado, revisado y modificado por la dirección de la empresa.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El reglamento se aplica a todas las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes que hayan solicitado o contratado los servicios de intermediación de crédito inmobiliario y que tengan que ver con la presunta vulneración de los derechos o intereses reconocidos por la legislación aplicable a la intermediación de crédito inmobiliario en cuanto a los servicios prestados, las obligaciones de transparencia y el cumplimiento del código ético y de buenas prácticas, así como cualquier otro que regule la ley, incluidas las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente.

Se entiende por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o al incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por el cliente al Departamento de Atención al Cliente, con independencia de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas. Tienen también esta consideración las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por quien hubiera prestado el servicio.

Será también responsabilidad del departamento atender las quejas por defectos en la gestión administrativa general de la empresa que pudieran causar conductas inapropiadas o se considere que incumplen la legislación, los reglamentos de la empresa, la política de privacidad, los avisos legales o cualquier otra normativa que la empresa haya hecho pública en sus medios habituales de información.

ARTÍCULO 3. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El DAC será responsable de la gestión integral de las quejas y reclamaciones de los clientes a través de su personal, acusando recibo, tramitando y resolviendo conforme a lo establecido en la ley y los reglamentos.

El servicio será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo y no discriminatorio, y se prestará en el horario de atención comercial que se publica en la página web y en la oficina. Se prestará atención personalizada, teniendo en cuenta la edad, la discapacidad, la condición de persona extranjera, las características de la zona en la que reside la persona y su nivel de competencias digitales.

El principal responsable del DAC será su titular y estará encargado de cumplir o hacer cumplir las siguientes funciones:

1. Recibir, registrar y tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes.

2. Acusar recibo de cada queja o reclamación y asignarle una clave identificativa que permita al cliente seguir el estado de su tramitación.

3. Recabar toda la información pertinente para verificar los términos de la reclamación y realizar el correspondiente informe y el Expediente de Quejas y Reclamaciones conforme al cual se dictará resolución.

4. Informar al Servicio Jurídico Externo.

5. Establecer las comunicaciones con el cliente que el proceso requiera, asegurándose de que la información sea fehacientemente recibida en tiempo y forma.

6. Informar a la empresa de los procesos, tanto abiertos como conclusos, así como de las resoluciones.

7. Resolver motivadamente en tiempo y forma, conforme a lo dispuesto en las leyes, las reclamaciones interpuestas.

8. Realizar el correspondiente archivo y custodia de los expedientes.

9. Elaborar una memoria anual que resuma, como mínimo, los procesos habidos durante el ejercicio, las diligencias realizadas y las resoluciones tomadas. Dicha memoria podrá incluir recomendaciones para la mejora del servicio que eviten futuras reclamaciones.

10. Atender los requerimientos del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En ningún caso el DAC aprovechará la presentación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estén directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación e impliquen una mejora en las condiciones del servicio o del precio.

ARTÍCULO 4. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El proceso de presentación de quejas y reclamaciones será gratuito para el cliente. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. No podrán presentarse quejas o reclamaciones por vía telefónica (artículo 29 ter.1 de la Ley 44/2002).

En concreto podrán utilizarse los siguientes métodos:

1. A través del formulario web informado y habilitado en la página de atención al cliente de la web corporativa: www.creditropico.com, que remite automáticamente un acuse de recibo con el número de expediente, fecha, hora y contenido de la queja o reclamación.
2. A través del correo electrónico instrumentado al efecto (atencionalcliente@creditropico.com) que aparecerá informado en la página web corporativa en la página de atención al cliente.
3. A través del correo postal dirigido al DAC que será informado en la página web corporativa, o en cualquiera de las oficinas o sucursales, si las hubiera, o en la oficina central situada en: Avenida José Manuel Guimerá número 3, Edificio Urbis, piso 6, Puerta C, 38003, Santa Cruz de Tenerife.

4. Presencialmente en la oficina sita en la dirección mencionada en el apartado anterior, en horario de atención al público, dirigiendo escrito expresamente al DAC. Para asegurar que es recibido por el personal adecuado y en el horario de atención al público se recomienda solicitar cita llamando al 614 090 149 o dirigiéndose al correo: atencionalcliente@creditropico.com

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la empresa.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse indistintamente en castellano o, cuando el reclamante resida en una comunidad autónoma con lengua cooficial, en dicha lengua. La resolución se notificará en la lengua en que se haya presentado la queja o reclamación.

ARTÍCULO 5. ADMISIÓN A TRÁMITE

Las quejas o reclamaciones que se reciban en la empresa por cualquiera de las vías del artículo 4 serán remitidas al DAC. El plazo máximo de resolución se cuenta siempre desde su presentación ante la empresa (artículo 29 quater.1 de la Ley 44/2002).

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá para que complete la documentación en el plazo de 10 días naturales, con apercibimiento de que, si no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar interrumpe el cómputo del plazo de resolución (artículo 29 quater.2 de la Ley 44/2002).

Cuando la queja o reclamación no sea admisible a trámite por alguna de las causas del artículo 6, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Si, tras sus alegaciones, se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, pudiendo el interesado acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Este plazo de 10 días interrumpe el cómputo del plazo de resolución (artículo 29 quater.4 de la Ley 44/2002).

Si el reclamante estuviera interesado en subsanar aun habiendo transcurrido el plazo o archivado el expediente, deberá comunicarlo y solicitar un nuevo plazo o abrir una nueva reclamación, lo que causará el archivo y fin de la anterior.

El contenido de las quejas y reclamaciones debe ser el siguiente:

1. Nombre, apellidos y domicilio del reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o equivalente para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.

2. Correo electrónico por medio del cual quiere ser notificado e informado de cualquier asunto relativo a su reclamación.

3. Otro medio de contacto alternativo no prioritario, preferentemente un teléfono.

4. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

5. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

6. Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

7. Las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente la queja o reclamación.

8. Lugar, fecha y firma.

ARTÍCULO 6. INADMISIÓN A TRÁMITE

Podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.

2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

4. Cuando se formulen quejas y reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

5. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 8 de este reglamento.

6. Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de las acciones o derechos que pueda ejercitar el reclamante conforme a los contratos o a la normativa aplicable y, en todo caso, cuando hayan transcurrido cinco años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la queja o reclamación.

Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el DAC se abstendrá de tramitar la primera.

ARTÍCULO 7. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

El procedimiento de reclamación se inicia con su presentación a través de las vías mencionadas en el *artículo 4*. En todo caso, se acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo de resolución. El acuse se entregará por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por la que haya elegido el reclamante, e incluirá la clave identificativa asignada, que permitirá al cliente seguir el estado de su tramitación.

La **tramitación** constará de los siguientes pasos:

1. Comunicación a la empresa y al servicio jurídico de la recepción de la reclamación.
2. Solicitud al reclamante, a la empresa, a cualquier responsable de la misma o a terceros implicados en el fondo de la reclamación de los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que se consideren pertinentes para la comprobación objetiva de los hechos reclamados (artículo 29 quinquies de la Ley 44/2002).
3. Elaboración numerada del *Expediente de Quejas y Reclamaciones* que reunirá toda la información aportada, las diligencias efectuadas, las conclusiones y una **propuesta de resolución**.
4. Derivación del *Expediente de Quejas y Reclamaciones* al servicio jurídico externo e independiente que lo verificará, recabará nueva información si fuera necesario y emitirá **resolución definitiva** en función de la legislación vigente. Dicha resolución será obligatoriamente motivada y se emitirá con la mayor diligencia.
5. **Comunicación** de la resolución. Esta deberá ser comunicada tanto a la empresa como al cliente o reclamante por los medios acordados y disponibles o en su defecto a través de los que figuren en el formulario de reclamaciones o en el escrito que el cliente haya dirigido al DAC.
6. Las resoluciones serán **vinculantes** para la empresa y no para el cliente, pudiendo el interesado abrir nuevas vías de reclamación declaradas en el artículo 10.

ARTÍCULO 8. PLAZOS

El plazo para la presentación de las reclamaciones será como máximo de **dos años** desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación y, en todo caso, de cinco años desde la producción de los hechos.

El plazo máximo para dictar resolución será de **un mes** desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante la empresa. Cuando no sea posible resolver en ese plazo por motivos no imputables a la empresa, se informará al reclamante, dentro del mismo plazo, de las medidas adoptadas para su resolución (artículo 29 septies.1 de la Ley 44/2002).

El plazo para la **notificación** de la resolución será de **10 días naturales** a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente por

el reclamante en su comunicación inicial o, en su defecto, del utilizado para presentar la queja o reclamación (artículo 29 septies.3 de la Ley 44/2002).

El plazo de subsanación de las quejas y reclamaciones es de 10 días naturales.

El plazo para presentar alegaciones por la inadmisión a trámite de las quejas y reclamaciones será de 10 días naturales.

El plazo de notificación de las comunicaciones que no constituyan la resolución definitiva (subsanaciones, inadmisiones u otras) será como máximo de 5 días hábiles desde su emisión, por el cauce elegido por el reclamante o, en su defecto, por el utilizado para la presentación.

ARTÍCULO 9. RESOLUCIONES

Las resoluciones serán emitidas conforme a los contenidos de los *Expedientes de Quejas y Reclamaciones* elaborados por el DAC, quien será responsable de su exactitud, exhaustividad, veracidad y cuyo contenido deberá ser relevante y suficiente para la emisión de resolución justa, objetiva y proporcionada.

El titular del *Departamento de Atención al Cliente* podrá proponer resolución en el *Expediente de Quejas y Reclamaciones* que será, en última instancia, validada o rectificada por el servicio jurídico externo.

Las resoluciones tendrán carácter vinculante para la empresa, pero no para el cliente o reclamante, quien podrá ejercer sus derechos legales de reclamación en otras instancias, si así lo considera oportuno.

Las resoluciones serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, contestando a todas las cuestiones expuestas por el cliente y fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Si la resolución se aparta de los criterios mantenidos en expedientes anteriores similares, se expondrán las razones que lo justifiquen.

La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste a todos los reclamantes, para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el modo de hacerlo. En el caso de que los reclamantes tengan la condición de consumidor, el plazo para acudir al Banco de España estará limitado a un máximo de un año desde la fecha de presentación de la reclamación.

La resolución final será notificada al reclamante según los plazos y cauces previstos en el artículo 8.

La resolución se emitirá en la lengua en la que se presentó la reclamación siendo admisibles el castellano y la lengua cooficial de la comunidad de residencia del interesado.

ARTÍCULO 10. DISCONFORMIDAD SOBRE LAS RESOLUCIONES

Si el cliente no hubiera recibido respuesta en el plazo de un mes por parte de la empresa o, habiendo recibido resolución definitiva por parte de la misma, no estuviera conforme con ella, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, presentando su reclamación por vía telemática en la sede electrónica del Banco de España (https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/) o bien por correo postal dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, C/ Alcalá 48, 28014 Madrid.

Esta vía sólo estará disponible si se ha efectuado, previamente, la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente de la empresa.

Si el reclamante tiene la condición de consumidor, el plazo para presentar la reclamación ante el Banco de España es de un año desde la presentación de la reclamación ante la empresa.

La reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España podría no ser admitida a trámite si:

1. No acredita haberla presentado previamente ante la empresa.

2. No ha transcurrido el plazo de un mes desde su presentación sin que haya sido resuelta, o no ha sido inadmitida ni desestimada.
3. No se han proporcionado los datos correctamente o no se ha especificado el motivo de la reclamación.

4. Ha transcurrido el plazo para acudir al Banco de España.

Si la reclamación es admitida a trámite, el cliente recibirá una respuesta del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Dicha respuesta consistirá en un informe motivado, no vinculante para las entidades, que no constituirá un acto administrativo recurrible.

En caso de desacuerdo con dicho informe existe la posibilidad de acudir a los Juzgados y Tribunales.

Más información disponible en: https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/

ARTÍCULO 11. OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN

La empresa, sus departamentos, empleados, colaboradores y asociados estarán obligados a aportar toda la información y documentación que sea requerida por el responsable del DAC o el Servicio Jurídico Externo y que sea necesaria para la elaboración de los Expedientes de Quejas y Reclamaciones y para poder emitir la correspondiente resolución, de forma que esta sea lo más justa posible. La transmisión de esa información responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 12. RELACIÓN CON TERCEROS

Cuando la queja o reclamación se refiera a la actuación de un tercero colaborador de la empresa, esta podrá decidir si traslada dicha queja o reclamación directamente al colaborador o bien informar al cliente de los medios por los que puede proceder para cursarla, si es que tiene conocimiento de ellos. En ningún caso interpondrá directamente en nombre del cliente reclamación alguna ante entidades colaboradoras. Si la empresa no quisiera colaborar en ninguno de los términos expuestos, comunicará al reclamante por escrito tal circunstancia, poniendo en su conocimiento que corresponde al cliente determinar la forma y procedimiento por el que pretenda ejercer su derecho de reclamación frente a terceros.

ARTÍCULO 13. MEMORIA ANUAL

El DAC deberá elaborar un informe o memoria anual que recoja como mínimo los siguientes datos: número de las quejas y reclamaciones interpuestas contra la empresa; los motivos más frecuentes; las resoluciones adoptadas; las reclamaciones presentadas ante el Banco de España u otros órganos por disconformidad con las resoluciones emitidas por la empresa; los plazos medios de resolución y los costes asociados al DAC. Asimismo, se detallarán las medidas propuestas para mejorar la experiencia del cliente y evitar futuras reclamaciones por las mismas o similares causas.

La memoria estará disponible para las personas de la empresa con puestos relacionados, la dirección, el DAC, el Servicio Jurídico Externo y las entidades supervisoras como el Banco de España, que podrán solicitar acceso a ellas en cualquier momento.

No contendrá datos identificativos de ningún tipo de los reclamantes, ni copias de documentos ni contratos ni ningún otro que vulnere los derechos de protección de datos de los clientes, y deberá mantenerse la oportuna reserva y custodia.

ARTÍCULO 14. DERECHOS DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE RECLAMACIONES

En este apartado se establecen los derechos de los clientes en el proceso de reclamaciones conforme a los preceptos legales:

1. La empresa está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones interpuestas por los clientes en el plazo de un mes desde su presentación.
2. Los clientes tendrán derecho a conocer el procedimiento de reclamaciones previsto, que será público y visible en los medios de comunicación e información habituales de la empresa. Estará, por tanto, disponible en la página web corporativa, en un apartado específico de fácil identificación, en las oficinas abiertas al público, y será puesto a disposición de los clientes que lo soliciten por cualquier medio aportado por estos (artículo 29.5 de la Ley 44/2002).

3. Los clientes tienen derecho a la reserva y custodia de los expedientes y a su puesta a disposición, si así lo solicitaran, siempre que esto no vulnere la protección de datos o información reservada de la empresa o sus colaboradores. Asimismo, los clientes que hayan interpuesto reclamaciones tendrán derecho a recibir un acuse de recibo con la fecha, la hora y la clave identificativa de su reclamación, a ser informados del estado de sus expedientes y a la devolución de los documentos aportados que fueran originales.

4. Los clientes podrán ejercer en cualquier momento los derechos que les reconoce la normativa de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018) respecto de los datos aportados, dirigiéndose por escrito al correo electrónico habilitado al efecto (datos@creditropico.com), que será visible en la web corporativa o puesto a disposición del cliente que lo solicite por cualquier medio.
5. Los clientes tienen derecho a ser notificados en tiempo y forma durante los procesos de tramitación de sus expedientes, según los plazos regulados en el presente reglamento.
6. Los clientes tienen derecho a desistir del proceso de quejas y reclamaciones en cualquier momento.
7. Los clientes tienen derecho a acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o a los tribunales si no están conformes con las resoluciones del DAC.

ARTÍCULO 15. CARGOS

Los puestos que constituyan la dirección y administración del DAC serán de libre elección de la dirección de la empresa, siempre que cumplan con los requisitos previstos en la legislación y en este reglamento interno. La duración en los cargos será la que determine la dirección en el acto de nombramiento o en el contrato que regule la relación, mientras no concurra ninguna de las circunstancias que puedan ser causa de incompatibilidad, inelegibilidad o cese, o se hayan producido aquellas que impliquen la inadecuación para el cargo, según los criterios de la empresa.

El DAC estará constituido por:

1. El responsable titular del DAC, que dependerá directamente de la dirección de la empresa, sin que esta pueda interferir en su labor más allá del nombramiento o cese. Deberá contar con los requisitos de formación requeridos y cumplir con el plan de formación de la empresa. Contará con formación y titulación suficiente para el puesto según el criterio de la dirección. Dicha titulación podrá ser: Grado en Derecho, Grado en Economía, Grado en Administración y Dirección de Empresas o dobles grados relacionados.
2. El personal al servicio del DAC, que dependerá jerárquicamente del titular o responsable del mismo, en la forma que este decida, y contará con la titulación que el titular del departamento estime conveniente para cada puesto.
3. El Servicio Jurídico Externo, que será aquel que responda a las necesidades del departamento, con la suficiente experiencia y reputación y que cuente con profesionales especialistas en derecho financiero o similar. Dicho servicio podrá no ser contratado si el

titular o responsable del DAC contara con la siguiente titulación: grado en Derecho, Máster Universitario en Acceso a la Abogacía y la Procura y Máster en Derecho Bancario y Financiero.

Los cargos responsables de la dirección y gestión del DAC poseerán una reputación y prestigio contrastables por medios objetivos, sin que concurra ninguna de las circunstancias de inelegibilidad, incompatibilidad o causa de cese contenidas en este reglamento. La titulación mínima exigida será la que considere la empresa según el puesto. Asimismo, se deberán haber superado los criterios de formación contenidos en el plan de formación general de la empresa que se hayan previsto como obligatorios para los puestos del DAC y, en cualquier caso, un mínimo de 50 horas y 15 horas de formación anual continua en las materias exigidas por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, además de la formación específica prevista en el apartado 1.1 de este documento.

Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del personal al servicio del DAC las siguientes:

1. INELEGIBILIDAD

a) Haber sido condenadas mediante sentencia firme por delitos de naturaleza patrimonial, societaria, económica, contra la Hacienda Pública, el orden socioeconómico o contra la Administración.

b) Estar inhabilitadas legalmente para ejercer cargos de administración o dirección en sociedades mercantiles.

c) Hallarse en situación de concurso de acreedores, salvo que hayan sido rehabilitadas legalmente.

d) No cumplir con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, experiencia y formación exigidos por la Ley 5/2019 y por la normativa del Banco de España en materia de intermediación de crédito inmobiliario.

2. INCOMPATIBILIDADES

a) Ejercer simultáneamente cargos de administración o dirección en entidades que operen en competencia directa con la actividad.

b) Tener intereses personales, profesionales o económicos que puedan comprometer la independencia, imparcialidad o lealtad debidas a la entidad.

c) Ejercer funciones públicas o administrativas que, por su naturaleza, puedan influir o entrar en conflicto con la actividad de intermediación de crédito.

d) Mantener vínculos de parentesco directo (hasta segundo grado) con otras personas en cargos clave si ello vulnera los principios de independencia, control interno o supervisión.

e) Prestar servicios profesionales a la entidad (por cuenta propia o ajena) que comprometan su neutralidad o generen conflictos de interés.

3. CAUSAS DE CESE

a) Por renuncia voluntaria, debidamente comunicada.

b) Por expiración del plazo para el que fueron nombrados.

c) Por acuerdo del órgano de dirección de la empresa.

d) Por la pérdida sobrevenida de los requisitos exigidos legal o reglamentariamente para el ejercicio del cargo.

e) Por incumplimiento grave o reiterado de sus funciones o de los deberes legales o internos de la entidad.

f) Por incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad anteriormente citada.

g) Por inhabilitación o suspensión acordada por una autoridad competente, incluida la supervisión del Banco de España.

ARTÍCULO 16. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación la empresa rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere y al archivo del expediente (artículo 29 sexies de la Ley 44/2002).

ARTÍCULO 17. NORMATIVA APLICABLE

1. Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (artículos 29 a 31, en la redacción dada por la Ley 10/2025).
2. Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.
3. Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
4. Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
5. Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
6. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

7. 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, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
8. Reglamento (UE) 2016/679, general de protección de datos, y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

ARTÍCULO 18. ENTRADA EN VIGOR

Este reglamento entrará en vigor el día de la fecha de autorización para el ejercicio de la actividad de intermediación de crédito y estará vigente por tiempo indefinido mientras exista actividad, sin perjuicio de que dicho reglamento pueda ser completado y/o modificado por la directiva de la empresa para adecuarlo a la estructura de la misma o a modificaciones legales futuras.

La presente versión, adaptada a la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, entra en vigor con fecha 02/10/2026.