

# PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE SOCIOS FUTUROS PRESTATARIOS, PRESTATARIOS O GARANTES EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS INMOBILIARIOS DE LA SECCIÓN DE CRÉDITO DE COOPERATIVA DE VILABOÁ DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, S.C.G.

PREAMBULO .....	2
Artículo 1. Objeto y Política general de la Cooperativa en materia de reclamaciones y quejas .....	4
Artículo 2. Ámbito de aplicación.....	4
Artículo 3. Aprobación y Modificación .....	5
Capítulo I.- Requisitos y deberes. ....	5
Artículo 4. Estructura organizativa. ....	5
Artículo 5. Nombramiento y jerarquía.....	5
Artículo 6. Idoneidad .....	6
Artículo 7. Duración del mandato.....	6
Artículo 8. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad .....	6
Artículo 9. Cese.....	7
Artículo 10. Funciones .....	7
Artículo 11. Exclusiones. ....	7
Artículo 12. Deber de cooperación .....	8
Artículo 13. Deber de información .....	8
Capítulo II.- Aspectos procedimentales .....	8
Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones.....	8
Artículo 15. Plazo de presentación .....	9
Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes .....	9
Artículo 17. Contenido del documento de presentación.....	10
Artículo 18. Admisión a trámite.....	10
Artículo 19. Solicitud de datos complementarios.....	10
Artículo 20. Inadmisión.....	11
Artículo 21. Tramitación .....	11
Artículo 22. Acuerdo o Allanamiento .....	11
Artículo 23. Desistimiento .....	12
Artículo 24. Decisión .....	12
Artículo 25. Notificación. Canal de Comunicación.....	12
Artículo 26. Carácter vinculante .....	12
Artículo 27. Relación con otras instancias .....	12
Artículo 28. Informe anual.....	12

## **PREAMBULO**

Hasta el momento las reclamaciones de socios cooperativistas de cualquier índole, se han ido resolviendo por el procedimiento establecido conforme a Estatutos y al Reglamento de Régimen interior de la Sección de Crédito y la normativa vigente, con destino final en último término a la Resolución del Consejo rector, dando cauce de esta forma a los derechos de información previstos en el art.23 de la Ley de Cooperativas de Galicia, en aquellas operaciones o informaciones que le afecten a cada socio cooperativista personalmente de forma individual, atendiendo cualquier solicitud de información o reclamación de cualquier socio.

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, introduce nuevas obligaciones en materia de protección respecto de créditos inmobiliarios de los prestamistas de crédito. Esta Ley 5/2019 es de aplicación a los contratos de préstamo concedidos por personas físicas o jurídicas que realicen dicha actividad de manera profesional, cuando el prestatario, el fiador o garante sea una persona física y dicho contrato tenga por objeto:

- a) La concesión de préstamos con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía sobre un inmueble de uso residencial. A estos efectos, también se entenderán como inmuebles para uso residencial aquellos elementos tales como trasteros, garajes, y cualesquiera otros que sin constituir vivienda como tal cumplen una función doméstica.
- b) La concesión de préstamos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, siempre que el prestatario, el fiador o garante sea un consumidor.

En este sentido, para las obligaciones o quejas que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, protegidos en su ámbito, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley 5/2019 se establece una Autoridad Independiente, el Servicio de reclamaciones del Banco de España.

Las normas que afectan fundamentalmente a la Cooperativa en esta Ley son las siguientes:

**Disposición adicional primera. Autoridad independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria.**

Las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables, serán resueltas por 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, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

**Disposición transitoria quinta. Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones.**

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en 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, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el Servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la

## **Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios**

**Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.**

**Por otra parte el 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 y se adoptan otras medidas en materia financiera, impone la obligación de contar con medios internos adecuados para la resolución de las quejas y reclamaciones de potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, como requisito de la inscripción en el Registro de prestamistas de crédito Inmobiliario y contar con políticas y procedimientos internos para asegurar una correcta comercialización sin “mis-selling” entendido como una venta deliberada, imprudente o negligente de productos o servicios en circunstancias en las que el contrato sea falsificado o el producto o servicio no es adecuado para las necesidades del cliente. En concreto:**

**Artículo 5. Requisitos para la inscripción en el registro de los prestamistas de crédito inmobiliario.**

**b) Que dispongan de medios internos adecuados para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables.**

**Disposición adicional quinta. Requisitos de gobernanza relativos a los contratos de crédito inmobiliario. Los prestamistas de crédito inmobiliario deberán implementar políticas y procedimientos internos que aseguren que los productos crediticios sujetos a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se diseñen y comercialicen minimizando los conflictos de interés, a partir de las necesidades, intereses y objetivos del público al que van destinados, cualquiera que sea el canal empleado. Igualmente, deberá ofrecerse toda la información necesaria sobre el producto al prestatario y, en su caso, al fiador o garante, durante el proceso de distribución.**

**La Ley 5/2019, de 15 de marzo, prevé en varias disposiciones el ejercicio de competencias por las Comunidades autónomas, cuando hubieran sido transferidas tanto en el desarrollo normativo, respetando los límites de esta Ley, como de mantenimiento y creación de sus Registros, como en materia de supervisión y sancionadora y con carácter supletorio, y para el supuesto de que el prestatario sea consumidor, se aplicará la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.**

**Para la comunidad autónoma de Galicia, las competencias en materia de Crédito Inmobiliario y el Registro de Prestamistas, han sido asumidas por la Xunta de Galicia, concretándose la creación del Registro de Prestamistas Inmobiliarios en el DECRETO 23/2021, de 4 de febrero, por el que se crean y se regulan los registros de Intermediarios de Crédito Inmobiliario y de Prestamistas Inmobiliarios de la Comunidad Autónoma de Galicia, exige en su artículo Artículo 25. Documentación a presentar con la solicitud (de inscripción en el registro autonómico) apartado g) Descripción de los medios internos con los que se cuenta para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o**

## **Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios**

garantes. Con respecto a los requisitos de información, se debe adjuntar la declaración que figura en el anexo X y XI de la solicitud de inscripción en el Registro y, en relación con los procedimientos de resolución de reclamaciones, deberá adjuntarse un documento con su:

Política interna justificativo de su capacidad técnica y operativa que incluya la siguiente información:

- (i) composición del área responsable de resolver quejas o reclamaciones;
- (ii) dependencia jerárquica del área;
- (iii) nombramiento del responsable;
- (iv) preparación y conocimientos del personal de esa área;
- (v) registro y tramitación de quejas y reclamaciones;
- (vi) obligación de resolver en menos de un mes y carácter vinculante de la resolución solo para el prestamista;
- (vii) canal para trasladar al reclamante la resolución;
- (viii) información del plazo máximo de un año desde la presentación para que el reclamante acuda a la Administración autonómica, y
- (ix) dirección de correo electrónico.

Es por ello que, en aras del cumplimiento de la normativa vigente, la Cooperativa desarrolla el presente Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios.

### **Artículo 1. Objeto y Política general de la Cooperativa en materia de reclamaciones y quejas**

En materia de préstamos, la Cooperativa actuará de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los prestatarios, tanto en la elaboración de productos crediticios, la concesión de préstamos, y en su caso, de servicios accesorios, como en la ejecución de los contratos de préstamo.

En la concesión sobre el préstamo, las actividades se basarán en la información sobre las circunstancias del prestatario y en cualquier requisito específico que éste haya dado a conocer, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para su situación durante la vigencia del contrato de préstamo. El análisis se basará en información que esté actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto.

Las obligaciones de información que establece la Ley 5/2019 a favor de los prestatarios no supondrán coste adicional alguno para los mismos.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

El procedimiento será de aplicación a las operaciones financieras de crédito inmobiliario realizadas con socios personas físicas de la Sección de Crédito de la Cooperativa. Debemos señalar que, de conformidad con el art. 10 de la Ley 5/1998, de 18 de diciembre, de Cooperativas de Galicia y del art. 5.4 de la Ley 27/1999, de 16 de julio, de Cooperativas, exclusivamente podrán prestarse servicios financieros de activo y de pasivo con socios cooperativistas de la entidad.

## **Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios**

Las reclamaciones de personas jurídicas y entidades que no sean personas físicas serán atendidas de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y no gozan de la cobertura de este Procedimiento.

La Baja o Expulsión de un socio, no será motivo de impedimento para atender una reclamación o queja del socio dado de Baja o expulsado, sobre una operación financiera realizada por el mismo, en su condición de socio cooperativista, con anterioridad a su Baja o Expulsión, pero sí implicará, por imperativo legal, la finalización de la prestación de servicios financieros de activo y pasivo con dicho exsocio.

### **Artículo 3. Aprobación y Modificación**

El presente procedimiento ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Cooperativa y queda sujeto a la verificación de los departamentos de la Xunta de Galicia que actúen como supervisores en materia de Cooperativas, como de su actividad de Prestamistas Inmobiliarios, así como a disposición del Banco de España si así fuera requerida la Cooperativa.

Igualmente se informará a la Asamblea General de su existencia y modificaciones posteriores.

Las modificaciones del presente Procedimiento serán aprobadas por acuerdo del Consejo Rector, y serán sometidas a la verificación de los supervisores de competencia autonómica, en lo relativo a prestamistas de crédito inmobiliario dirección general competente en materia de ordenación de crédito de la Xunta de Galicia.

## **Capítulo I.- Requisitos y deberes.**

### **Artículo 4. Estructura organizativa.**

El Servicio de resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios (en adelante Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones o SRQR) se organiza como un Departamento específico y especializado, garantizando su absoluta independencia respecto a las restantes unidades funcionales de la Sección de Crédito en todo lo que respecta a su forma de actuación y decisiones y cuenta con los medios técnicos y operativos suficientes para ejercer su función, adecuados al volumen de operaciones de crédito, de cuentas y socios de la Cooperativa.

### **Artículo 5. Nombramiento y jerarquía.**

El titular del Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones, recaerá en el Letrado Asesor de la Cooperativa, previsto en el art. 10.4 de la LEY 5/1998, de 18 de diciembre -Ley General de Cooperativas de Galicia, que establece que las cooperativas con sección de crédito deberán contar con un Letrado asesor, encargado de dictaminar si los acuerdos adoptados por la cooperativa son conformes a derecho.

Dicha designación será comunicada a las autoridades supervisoras competentes por razón de su actividad y en especial a la dirección general competente en materia de ordenación de crédito inmobiliario.

## **Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios**

El titular del servicio no forma parte del Consejo Rector de la Cooperativa de acuerdo con lo previsto el artículo 48, apartado d) de la Ley General de Cooperativas de Galicia que establece que no podrá formar parte del Consejo Rector y del artículo 57 de la misma Ley que establece que el ejercicio en la función de Letrado asesor será incompatible con cualquier cargo de otros órganos sociales y no podrá ser socio de la cooperativa ni mantener con la misma relaciones comerciales o contractuales que no sean las propias de asesoramiento jurídico, siéndole de aplicación las incapacidades e incompatibilidades establecidas en el artículo 48 de Ley general de Cooperativas de Galicia.

A este respecto el artículo 48 de la Ley General de Cooperativas de Galicia establece también el sometimiento del Letrado asesor al régimen de Incapacidades e Incompatibilidades para su actuación.

En el ejercicio de sus funciones actuará por tanto de forma independiente frente al Gerente y empleados de la Sección de Crédito, y por su figura nata de la Ley general de Cooperativas de Galicia no tiene funciones operativas o comerciales, limitándose sus funciones a las de dictamen jurídico.

El titular del servicio designado por el Consejo rector de la Cooperativa en el ejercicio de sus funciones actuará de forma independiente frente al Gerente de la Sección de Crédito. Igualmente se establece, que el titular del servicio podrá derivar, previa autorización del Consejo rector, la resolución de las quejas o reclamaciones a su equipo de servicios jurídicos o colaboradores, siempre que se garantice que los mismos tienen los suficientes y adecuados conocimientos jurídicos para la resolución de las mismas.

### **Artículo 6. Idoneidad**

El titular del Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones, deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, y al recaer en el Letrado Asesor, contará con la formación jurídica suficiente para el ejercicio de la función.

### **Artículo 7. Duración del mandato**

El titular del Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones, ostentará el cargo por un período indefinido, en tanto continúe su labor como Letrado Asesor de la Cooperativa, o se modifique el presente procedimiento.

### **Artículo 8. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad**

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o

## Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios

contra la propiedad.

- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

### Artículo 9. Cese

El titular del Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral o profesional con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 8. Asimismo, cesará en sus funciones por acuerdo expreso de revocación del Consejo Rector de la Cooperativa.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente, para el nombramiento de Letrado Asesor.

La designación y cese del titular será comunicada a las autoridades supervisoras correspondientes, con competencias autonómicas en materia de ordenación de crédito.

### Artículo 10. Funciones

Las funciones del Servicio de Resolución de Quejas y Reclamaciones son atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas, españolas o extranjeras, socios de la Cooperativa y usuarios de la Sección de Crédito cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones de crédito inmobiliario en relación con la Ley 5/2019, de 5 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y sus normas de desarrollo.

### Artículo 11. Exclusiones.

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de la Cooperativa con sus empleados
2. Los préstamos y anticipos concedidos por la Cooperativa a sus empleados, a título accesorio y sin intereses o cuya Tasa Anual Equivalente sea inferior a la del mercado, y que no se ofrezcan al público en general.
3. Los que sean resultado de un acuerdo alcanzado ante un órgano jurisdiccional, arbitral, o en un procedimiento de conciliación o mediación,
4. Los relativos al pago aplazado, sin gastos, de una deuda existente, siempre que no se trate de contratos de préstamo garantizados por una hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial,
5. Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público
6. Las que se formulen por los socios de los servicios una vez pasado el plazo de un año a contar desde la fecha en que el socio tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

## Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios

7. Las referidas a cuestiones cuya resolución sea discrecional de la Cooperativa como la concesión o denegación de determinadas operaciones, o la prestación de servicios y sus condiciones. Esta exclusión no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la entidad.
8. Las que tengan por objeto impedir el ejercicio de cualquier derecho de la Cooperativa frente al socio, siempre que conste una intención manifiesta del socio en dicho sentido.
9. Cualesquiera otras que no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios prestados por la Sección de crédito de la Cooperativa en relación con créditos hipotecarios de carácter inmobiliario en al que sean futuros prestatarios, prestatarios o garantes personas físicas.

### Artículo 12. Deber de cooperación

La Cooperativa adoptará las mejores medidas para el mejor desempeño de las funciones del Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones. En especial, velará por el deber los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al SRQR, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

### Artículo 13. Deber de información

La Cooperativa deberá facilitar, por medios adecuados, a sus socios cooperativistas personas físicas de la Sección de Crédito, la existencia y funciones del Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Procedimiento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, en la sede de la Cooperativa y en la página Web de la misma deberá ponerse a disposición de los socios la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus socios, en el plazo establecido en el artículo 16 del Procedimiento a contar desde su presentación.
2. La existencia del Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito, para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones, para poder formular las quejas ante dichas instancias.
3. El presente Procedimiento.

## Capítulo II.- Aspectos procedimentales.

### Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo socio de la cooperativa, persona física, tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante



## **Procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios**

el Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones sobre las materias con sujeción a las normas establecidas en este Procedimiento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Cooperativa exigir al socio cooperativista pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Podrán presentarse las quejas o reclamaciones ante el SRQR, en las oficinas de la Cooperativa mediante impreso de queja, por correo postal o en la dirección electrónica habilitada a tal fin en la cuenta de correo electrónico

[SRQR@coopevilaboa.com](mailto:SRQR@coopevilaboa.com)

En el supuesto de que la queja se presente personalmente en las oficinas de la Cooperativa, el empleado de la cooperativa que reciba el escrito, lo comunicará a la mayor brevedad posible mediante copia digital al Servicio de Atención al Socio Cooperativista, dirigida al correo antes indicado, en un plazo que no excederá del siguiente día hábil al de la recepción en la oficina.

### **Artículo 15. Plazo de presentación**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de un año natural a contar desde la fecha en que el socio tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones.

### **Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes**

Para aquellas reclamaciones y quejas interpuestas en materia de crédito inmobiliario de las personas físicas que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, el plazo será de un mes máximo a contar desde la recepción de la reclamación o queja del prestatario, garante o titular de la garantía o potencial prestatario.

En los casos en los que la Cooperativa o su SRQR no hayan dado respuesta a la reclamación en los plazos anteriormente definidos, el reclamante podrá acudir a los supervisores, es decir, al Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito, para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario, en el plazo máximo de un año.

### **Artículo 17. Contenido del documento de presentación**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de con la queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 14, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o documento identificativo para las personas físicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
4. Lugar, fecha y firma.

### **Artículo 18. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por la Cooperativa, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del socio por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones (SRQR).

Una vez dada de alta la reclamación, le será asignada automáticamente un número de registro.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

### **Artículo 19. Solicitud de datos complementarios**

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que aclarare los hechos o complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al socio para la presentación de una nueva queja o reclamación en el futuro sobre los mismos hechos, en los términos que establece el presente Procedimiento; y en particular, tomando en consideración que el plazo para presentar una reclamación es de un año a contar desde la fecha en la que el socio tuviese conocimiento de los hechos causante de la queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 16 de este Procedimiento.

## **Artículo 20. Inadmisión**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o las mismas se encuentren pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas 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 o cuando las mismas no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Sección de Crédito de la Cooperativa sus socios personas físicas futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos inmobiliarios
4. Si el contenido de la reclamación fuera claramente vejatorio.
5. Cuando la queja o reclamación reitera otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo socio en relación con los mismos hechos.
6. Cuando hubiese transcurrido el plazo de un año previsto en el artículo 15 de este Procedimiento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 21. Tramitación**

El Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como los servicios de la sección de Crédito de la Cooperativa cuantos elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

El reclamante dispondrá de un plazo máximo de diez días naturales a contar desde recepción, para atender la petición.

El plazo para los servicios de la sección de Crédito de la Cooperativa es de cinco días hábiles, para aportar los elementos de prueba.

## **Artículo 22. Acuerdo o Allanamiento**

El Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la Cooperativa se allanase a la petición del socio.

### **Artículo 23. Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

### **Artículo 24. Decisión**

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose debidamente, y respetando el principio de equidad.

En las decisiones dictadas por este Servicio, se mencionará expresamente la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario, en el plazo máximo de un año.

### **Artículo 25. Notificación. Canal de Comunicación**

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días hábiles a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

### **Artículo 26. Carácter vinculante**

Las resoluciones del Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones favorables al reclamante serán siempre vinculantes para la Cooperativa, cuando actúe como prestamista inmobiliario y la reclamación se refiera a una operación de préstamo inmobiliario.

En ningún caso será de aplicación el efecto vinculante al reclamante, quien en caso de aceptar la resolución recaída, no tendrá que renunciar a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

### **Artículo 27. Relación con otras instancias**

La Sección de Crédito de la Cooperativa por medio del Titular del Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones atenderá los requerimientos que puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, el Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito, para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora y de cualquier otra entidad supervisora.

### **Artículo 28. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio Resolución de Quejas y Reclamaciones presentará ante el Consejo Rector de la Cooperativa de la entidad, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente.