

Reglamento del servicio de atención al cliente

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, artículos 29 a 29 septies (redacción dada por la Ley 10/2025) · Orden ECO/734/2004 · Circular 4/2021 del Banco de España (norma 8 y anejo 2) · Versión 1.0 · Aprobado por el administrador único el 20 de octubre de 2026 · Revisión anual.

1. Objeto

Este reglamento regula el servicio de atención al cliente («el servicio») de Prestamus Investment, S.L. («Prestamus»), intermediario de crédito inmobiliario inscrito en el Registro del Banco de España con el código E895, encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y usuarios sobre la actuación de Prestamus como intermediario.

2. Ámbito

El servicio atiende las quejas y reclamaciones relacionadas con la actuación de Prestamus: la información facilitada, la recogida y el estudio de la solicitud, su presentación a los prestamistas, el trato recibido, la documentación precontractual del artículo 35 de la Ley 5/2019 y el tratamiento de los datos personales en ese contexto.

Las quejas y reclamaciones sobre las condiciones del préstamo (oferta vinculante, FEIN, cuotas, cláusulas, firma o vida del préstamo) corresponden al prestamista que lo concede, que dispone de su propio servicio de atención al cliente. Si llegan a Prestamus, el servicio informa al cliente de ese destino, le facilita los datos del prestamista y, si el cliente lo pide, le traslada la reclamación.

3. Titular del servicio y separación de la actividad comercial

El titular del servicio es la persona designada por decisión del administrador único, que consta en el registro interno de la sociedad y se comunica al Banco de España. Es una persona con conocimientos de la normativa de crédito inmobiliario y de protección del cliente, y dispone de los medios necesarios para resolver.

El servicio es gratuito y actúa con autonomía. Prestamus no concede préstamos ni fija sus condiciones: la decisión sobre cada operación la toma el prestamista. Por eso quien resuelve una reclamación nunca es quien ha decidido la operación reclamada. Si el titular hubiera intervenido personalmente en los hechos reclamados, lo hará constar en el expediente y en la resolución, y el cliente conserva en todo caso la vía del Banco de España. Los procedimientos y controles son proporcionados al tamaño de la sociedad, que tiene un administrador único y ningún empleado.

4. Canales de presentación

Canal	Dato	Notas
-------	------	-------

Correo electrónico (propio del servicio)	reclamaciones@prestamus.es	Vía recomendada. Es el correo declarado al Banco de España
Correo postal	Servicio de atención al cliente · Prestamus Investment, S.L. · Germans Thos i Codina 45, local 7 · 08302 Mataró	
Formulario de la web	prestamus.es/contacto/, indicando «Reclamación»	Llega al mismo buzón
Teléfono	930 48 54 93	Las reclamaciones se presentan por escrito (Ley 44/2002, art. 29 ter.1). El teléfono sirve para que una persona atienda y ayude a presentarla, en especial a quien tenga dificultades con los medios digitales por edad o discapacidad: el asistente recoge la llamada y una persona la devuelve en el plazo de un día hábil

La atención es personalizada y accesible. Si el cliente lo pide, el trámite completo se hace por teléfono con una persona o por correo postal (Ley 10/2025; Ley 11/2023). Horario de atención: días laborables de 9 a 18 horas.

5. Contenido de la reclamación

La reclamación indica el nombre y apellidos del reclamante y su DNI o NIE (o la razón social y el CIF), un medio de contacto, los hechos que la motivan y lo que se pide, y acompaña la documentación que la respalde. Si falta algún dato necesario, el servicio lo pide una sola vez y da un plazo de diez días naturales para aportarlo; si no se aporta, la reclamación se archiva y se comunica al reclamante.

6. Procedimiento

- Recepción y registro.** Toda reclamación se anota en el registro interno el mismo día de su recepción, con una clave de seguimiento (SAC-año-número).
- Acuse de recibo.** En el plazo de dos días hábiles se envía al reclamante, en soporte duradero, un acuse con la clave de seguimiento, el plazo máximo de resolución y la información sobre la vía del Banco de España (Ley 44/2002, art. 29 quater.1).
- Admisión.** El servicio comprueba que la reclamación entra en su ámbito (apartado 2) y que no ha sido ya resuelta ni está pendiente ante el Banco de España o un juzgado por los mismos hechos. La inadmisión se motiva por escrito y se comunica en diez días hábiles.
- Instrucción.** Se revisa el expediente completo del cliente: comunicaciones, formulario, conversaciones del chat, grabaciones de llamadas si las hay y documentación entregada. Se puede pedir información al cliente y a los prestamistas afectados.

5. **Resolución.** Por escrito, motivada, con los hechos comprobados, la normativa aplicada y la decisión, en la lengua en que se presentó la reclamación, en el plazo máximo de **un mes** desde la recepción (Ley 44/2002, art. 29 bis.3). Si es total o parcialmente desfavorable, informa al reclamante de que puede acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España (art. 29 septies). Si se da la razón al reclamante, la resolución dice qué se corrige y cuándo.
6. **Cierre.** La resolución, su fecha y su sentido se anotan en el registro. El expediente se conserva seis años.

7. Registro interno de reclamaciones

El servicio lleva un registro de todas las reclamaciones con los campos del anejo 2 de la Circular 4/2021 del Banco de España: clave, tipo de cliente, canal, código postal, fechas de presentación y de resolución, instancias previas, admisión, sentido de la resolución, importe reclamado y reconocido, producto y motivo, además del estado del expediente y la fecha del acuse. El registro vive en el sistema de gestión de la sociedad; el buzón de reclamaciones abre cada expediente de forma automática y avisa al titular en el momento.

Las reclamaciones de cada semestre se declaran al Banco de España en el estado CPI 1 (del 1 al 5 de marzo y del 1 al 5 de septiembre), aunque no haya ninguna.

8. Relación con el Banco de España

Los escritos y requerimientos del Departamento de Conducta de Entidades sobre reclamaciones se atienden en el plazo que indiquen y, como máximo, en diez días hábiles para las alegaciones (Orden ECC/2502/2012, art. 11.1), comprobando siempre que las alegaciones corresponden al expediente correcto. El titular revisa a diario la Dirección Electrónica Habilitada única y la Sede electrónica del Banco de España.

9. Información al cliente

La web de Prestamus mantiene un apartado propio con los datos del servicio: dirección postal y electrónica, canales, horario, plazo máximo de resolución y este reglamento (Ley 44/2002, art. 29.5). El mismo contenido se facilita por escrito a quien lo pida.

10. Datos personales

Los datos de las reclamaciones se tratan para tramitarlas y cumplir las obligaciones legales de la sociedad, con las garantías de la política de privacidad publicada; se conservan seis años desde el cierre del expediente y solo accede a ellos el titular del servicio y, en su caso, las autoridades competentes.

11. Aprobación y revisión

Este reglamento lo aprueba el administrador único y se revisa al menos una vez al año, en octubre, y siempre que cambie la normativa, el titular o los canales. Las versiones se conservan con su fecha.

Mataró, 20 de octubre de 2026.

Administrador único de Prestamus
Investment, S.L.