

Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención a la Clientela

INVERSIA GLOBAL DIGITAL, S.L.U. · CIF B75281394 · Intermediario de crédito inmobiliario inscrito en el Banco de España con el n.º E242 · Marcas y sitios: inversiadigital.es · abroker.es · psz.es · Aprobado por el administrador único el 12 de septiembre de 2026

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y normativa

Este reglamento regula la organización y el funcionamiento del Servicio de Atención a la Clientela (en adelante, el «Servicio») de Inversia Global Digital, S.L.U. (en adelante, «Inversia»), en cumplimiento de los artículos 29 a 29 septies 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, de servicios de atención a la clientela; de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y del Real Decreto 309/2019, de 26 de abril; y con carácter orientativo, de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Artículo 2. Ámbito

El Servicio atiende y resuelve las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, potenciales clientes, prestatarios o garantes en relación con los servicios de intermediación de crédito inmobiliario prestados por Inversia bajo cualquiera de sus marcas o sitios web (Inversia, aBroker, psz.es), relativas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, incluidas las derivadas de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la persona que prestó el servicio.

A estos efectos 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, con independencia de su calificación interna.

Artículo 3. Principios

El Servicio es gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable. Actúa con autonomía respecto de los servicios comerciales u operativos, evitando conflictos de interés, y no aprovecha la formulación de quejas para ofrecer productos o servicios. Se garantiza una atención personalizada, con especial cuidado a las personas en situación de vulnerabilidad, con discapacidad o de edad avanzada. La información recibida es confidencial y se trata conforme a la normativa de protección de datos.

TÍTULO II. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 4. Titular del Servicio

Es titular y responsable del Servicio D. Antonio Palacios Cambero, administrador único de Inversia, que reúne los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y los conocimientos y experiencia adecuados, incluidos los exigidos al personal de los intermediarios de crédito inmobiliario por la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre. Depende directamente del órgano de administración y toma sus decisiones de manera autónoma. Su designación y cualquier cambio se comunican al Banco de España.

Artículo 5. Medios y formación

Inversia dota al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados: canales de presentación, registro de expedientes con clave identificativa, herramientas de seguimiento de plazos y archivo. El titular recibe formación continuada en normativa de transparencia y protección de la clientela y en atención a personas consumidoras vulnerables.

Artículo 6. Incompatibilidades y conflictos de interés

Cuando el titular del Servicio haya intervenido directamente en la operación objeto de la reclamación, lo hará constar en el expediente, motivará especialmente la resolución y advertirá al reclamante de las instancias externas a las que puede acudir. Inversia podrá designar, individual o conjuntamente con otros intermediarios, un Defensor de la Clientela independiente, en cuyo caso este reglamento se completará con el de dicho Defensor.

Artículo 7. Duración

El titular ejerce sus funciones por tiempo indefinido mientras conserve su condición y los requisitos del artículo 4. Cesa por renuncia, pérdida de los requisitos o decisión del órgano de administración, con comunicación al Banco de España y actualización de la información publicada.

TÍTULO III. PROCEDIMIENTO

Artículo 8. Presentación

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse, personalmente o mediante representante acreditado, en soporte papel o por medios electrónicos, y nunca exclusivamente por teléfono:

- **Formulario en línea:** <https://inversiadigital.es/reclamaciones/>
- **Correo electrónico habilitado:** info@inversiadigital.es
- **Correo postal:** Inversia Global Digital, S.L.U. — Servicio de Atención a la Clientela — Polígono Alcoz Alto 21, 1-1, 50410 Cuarte de Huerva (Zaragoza)

Inversia Global Digital, S.L.U. · Reglamento del Servicio de Atención a la Clientela · versión 1.0 (09/2026)

Pueden presentarse en castellano y en cualquiera de las lenguas cooficiales. El plazo para presentar una queja o reclamación es de **dos años** desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos, sin perjuicio de los plazos de prescripción de las acciones que correspondan.

Artículo 9. Contenido

El escrito contendrá: (a) nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de quien lo represente; DNI/NIE para personas físicas y datos registrales para las jurídicas; (b) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento; (c) servicio, marca o persona con la que se produjeron los hechos; (d) declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo sustanciada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; (e) lugar, fecha y firma; y (f) las pruebas documentales en que se funde. Inversia facilita un formulario en su web que reúne estos requisitos.

Artículo 10. Registro, acuse de recibo y clave

Recibida la queja o reclamación, el Servicio la registra, abre expediente y entrega **acuse de recibo por escrito**, en papel o soporte duradero, por la misma vía utilizada para su presentación, dejando constancia del contenido, la fecha y la hora de presentación. Se asigna una **clave identificativa** (formato REC-AAAA-NNNN) que se comunica al reclamante y que permite el seguimiento del estado del expediente a través del correo info@inversiadigital.es o del canal indicado en el acuse. La queja se presenta una sola vez, sin que pueda exigirse su reiteración.

Artículo 11. Admisión a trámite

Si no está suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pueden establecerse con claridad los hechos, se le requerirá para completar la documentación en el plazo de **diez días naturales**, con apercibimiento de archivo; el plazo de subsanación interrumpe el cómputo del plazo de resolución. Solo podrá rechazarse la admisión a trámite en los casos previstos en el artículo 29 quáter.3 de la Ley 44/2002 (omisión de datos esenciales no subsanables; recursos o acciones que competan a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o asuntos pendientes o ya resueltos en esas instancias; hechos que no se refieran a operaciones concretas; reiteración de quejas ya resueltas; transcurso del plazo de presentación o del de prescripción, y en todo caso de cinco años desde los hechos). La inadmisión se comunicará motivadamente, con diez días naturales para alegaciones, tras los cuales se comunicará la decisión final.

Artículo 12. Tramitación

El Servicio puede recabar del reclamante y de cualquier área de Inversia los datos, aclaraciones, informes o pruebas que considere pertinentes. Si Inversia rectifica su situación con el reclamante a satisfacción de este, lo comunicará y justificará documentalmente, archivándose la queja salvo desistimiento expreso. El reclamante puede desistir en cualquier momento. Si se tiene conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio se abstendrá de tramitar la queja.

Artículo 13. Resolución y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de **un mes** desde la presentación de la queja o reclamación ante Inversia. Si por causas no imputables a Inversia no fuera posible resolver en plazo, se informará al interesado de las medidas adoptadas dentro de ese mismo plazo. La decisión estará siempre motivada, con conclusiones claras sobre cada cuestión planteada, fundada en las cláusulas contractuales, la normativa de transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros; si se aparta del criterio seguido en expedientes similares, se justificará. Cuando sea contraria a las pretensiones del cliente, indicará expresamente la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el modo de hacerlo. Se notificará en el plazo de diez días naturales desde su fecha, por escrito o en soporte duradero, por el canal indicado por el reclamante o, en su defecto, por el utilizado para presentarla, y en la misma lengua en que se presentó. La decisión favorable al cliente vincula a Inversia; no vincula al cliente, que conserva la plenitud de la tutela judicial y el acceso a otros mecanismos de resolución y a la protección administrativa.

Artículo 14. Instancias externas

Si el reclamante no está conforme con la resolución o transcurre un mes sin respuesta, puede acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España** (<https://cliente.bancario.bde.es> - sede electrónica <https://sedeelectronica.bde.es> - C/ Alcalá 48, 28014 Madrid), en el plazo de un año desde la presentación ante Inversia (consumidores). También puede acudir a los servicios de consumo de su comunidad autónoma, a la Agencia Española de Protección de Datos en materia de datos personales, y a los juzgados y tribunales. Cuando el contrato lo prevea, las partes intentarán una mediación civil previa.

TÍTULO IV. REGISTRO, INFORME ANUAL Y PUBLICIDAD

Artículo 15. Registro y conservación

El Servicio lleva un registro de todas las quejas y reclamaciones con su clave, fecha de entrada, materia, trámites, fecha y sentido de la resolución. Los expedientes se conservan durante **cinco años** desde su resolución.

Artículo 16. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio elabora un informe del ejercicio anterior con el resumen estadístico de las quejas y reclamaciones (número, admisión, materias, resultado favorable o desfavorable, plazos), los criterios generales aplicados y las recomendaciones de mejora, que se eleva al órgano de administración y se pone a disposición del Banco de España si lo requiere.

Artículo 17. Información a la clientela

Inversia publica en un apartado específico de sus sitios web la existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica, la obligación de resolver en el plazo de un mes, los canales de presentación y los mecanismos de registro y seguimiento, el medio de comunicación de las

resoluciones, este reglamento, las referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela y el horario del Servicio.

Artículo 18. Protección de datos

Inversia es responsable del tratamiento de los datos personales de los expedientes, que se tratan exclusivamente para la gestión de la queja o reclamación y el cumplimiento de obligaciones legales, conforme a la Política de Privacidad publicada en cada sitio web. Los interesados pueden ejercer sus derechos en info@inversiadigital.es.

Artículo 19. Revisión y entrada en vigor

Este reglamento entra en vigor el 12 de septiembre de 2026 y se revisará cuando lo exija un cambio normativo, la doctrina del Banco de España o la experiencia del Servicio.

Cuarte de Huerva (Zaragoza), 12 de septiembre de 2026

Antonio Palacios Cambero · Administrador único