



FICHA DE INFORMACIÓN PREVIA

**SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN Y ASESORAMIENTO EN PRÉSTAMOS Y
CRÉDITOS INMOBILIARIOS**

En Madrid, a ____ de _____ de 2021



FICHA DE INFORMACIÓN PREVIA

INTRODUCCIÓN

- Con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (en adelante, la “LCCI”), “**GESTISUR SERVICIOS GENERALES, S.L.**”, le facilita la siguiente información previa a la prestación de cualquier servicio de intermediación y/o asesoramiento en la operación de otorgamiento y concesión por parte de un tercero prestamista de un crédito o préstamo inmobiliario, en las condiciones y con las características indicadas por el cliente a GESTISUR SERVICIOS GENERALES en la hoja de encargo que se acompaña como **ANEXO I** (en adelante, la “**Operación**”).

CONOCE GESTISUR SERVICIOS GENERALES

- “**GESTISUR SERVICIOS GENERALES, S.L.**”, (en adelante, “**GESTISUR SERVICIOS GENERALES**”) es una sociedad mercantil de responsabilidad limitada con domicilio social en C/ Virgen de la Consolación 4 local 17 CP. 18015 Granada con CIF B19656800, e inscrita debidamente en el Registro Mercantil de Granada Tomo 1653 Hoja GR-51102 Inscripción 1, e inscrita en el registro de intermediarios de crédito inmobiliario de Banco de España con el número D260.
- La anterior información se encuentra disponible en la página web <https://creditsur.es> y en la página web del Banco de España https://www.bde.es/bde/es/secciones/servicios/Particulares_y_e/registro-de-intermediarios/registro-de-intermediarios-de-credito-inmobiliario-y-prestamistas-inmobiliarios.html
- Tiene a su disposición la dirección de correo electrónico info@creditsur.es, medio de comunicación por el que podrá plantear cualquier consulta o cuestión que resulte de su interés, y a través del cual estaremos encantados de ofrecerle respuesta en un plazo razonable, a la mayor brevedad posible.
- **GESTISUR SERVICIOS GENERALES** dispone de un seguro de responsabilidad civil profesional, en cumplimiento de lo dispuesto del artículo 36 de la LCCI.

ACTIVIDAD

- **GESTISUR SERVICIOS GENERALES** es un intermediario de crédito inmobiliario NO vinculado, que opera en el mercado de préstamos con garantía hipotecaria a nivel nacional, quedando por tanto sujeto a la supervisión del Banco de España. Su actividad principal consiste en la intermediación en el mercado de préstamos con garantía hipotecaria. En este sentido su actividad incluye:
 - Poner en contacto, directa o indirectamente, a personas físicas con prestamistas.
 - Presentar u ofrecer a los prestatarios los contratos de préstamo.
 - Asistir a los prestatarios realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de los contratos de préstamo.
 - Servicios de asesoramiento, los que serán objeto, en cualquier caso, de un contrato específico, diferente del contrato de intermediación, conforme a lo señalado en el artículo 3 del 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.

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

- El cliente podrá presentar las quejas o reclamaciones que deriven de presuntos incumplimientos de la LCCI, a través del registro o buzón habilitado a tales efectos por GESTISUR SERVICIOS GENERALES.
- Las quejas o reclamaciones podrá ser presentadas de manera personal o mediante representación debidamente acreditada, a través de cualquiera de los siguientes canales: **(i)** de manera presencial, mediante comunicación en soporte papel, presentando el escrito de reclamación o queja en las oficinas de GESTISUR SERVICIOS GENERALES que se encuentran en C/ Virgen de la Consolación 4 local 17 CP. 18015 Granada; **(ii)** por vía telefónica llamando al número 91 176 26 15; **o (iii)** por vía telemática bien enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: info@creditsur.es o rellenando un formulario de contacto en la siguiente página web: <https://creditsur.es>.
- En el texto de la reclamación el cliente deberá hacer constar al menos la siguiente información:
 - Identificación del reclamante o, en su caso, de la persona que lo represente, aportando copia del documento nacional de identidad (D.N.I./N.I.E./pasaporte);
 - Relación de aquellos motivos en los que se fundamente la reclamación, detallando el departamento o persona que hayan motivado su desacuerdo;
 - Copia de los documentos que den soporte a la queja o reclamación; y
 - Fecha, lugar y firma de la queja o reclamación.
- El plazo máximo para la tramitación de quejas y reclamaciones de los clientes será de un (1) mes que se comenzará a computar desde la presentación de la queja o reclamación.
- En un plazo máximo de diez (10) días desde que se dicte la resolución, GESTISUR SERVICIOS GENERALES notificará la decisión al cliente por escrito o por medios electrónicos o telemáticos, siempre y cuando estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En todo caso, la resolución sólo será vinculante para GESTISUR SERVICIOS GENERALES.
- En la resolución se mencionará de forma expresa el derecho que asiste al cliente de reproducir su queja o reclamación ante Banco de España como institución supervisora de GESTISUR SERVICIOS GENERALES.
- El cliente dispone del plazo de un (1) año desde la presentación de su queja o reclamación ante GESTISUR SERVICIOS GENERALES para dirigirse, en caso de disconformidad con la resolución emitida o ante falta de resolución en el plazo establecido, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, donde se atiende a 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.
- Los datos de contacto de Banco de España para la presentación de quejas y reclamaciones son los siguientes:
 - Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.
 - Calle Alcalá 48, 28014 Madrid.

	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono: 900545454 y 913388830. - Web: https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html <ul style="list-style-type: none"> • Sin perjuicio de lo anterior, el cliente tiene a su disposición el Reglamento de Defensa del Cliente de GESTISUR SERVICIOS GENERALES en la dirección web https://creditsur.es/.
REMUNERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Como contraprestación por su actividad de intermediación, GESTISUR SERVICIOS GENERALES percibirá del cliente (prestatario) una comisión de hasta el X % como máximo, sobre el principal del préstamo o crédito inmobiliario concedido, siendo la cuantía exacta de dicha comisión detallada en el contrato de intermediación en función de la operación de que se trate. Dicho importe se hará efectivo por parte del cliente (prestatario), en el momento de la formalización en escritura pública del préstamo o crédito inmobiliario, entre el cliente (prestatario) y el prestamista inmobiliario. • El pago de dicha tarifa será exigible solamente si se firma el préstamo hipotecario intermediado por GESTISUR SERVICIOS GENERALES. El cliente no deberá abonar a GESTISUR SERVICIOS GENERALES ninguna cantidad a cuenta. • Sin perjuicio de lo anterior, la ficha de información personalizada (FIPER) que se facilita al cliente incluirá la explicación detallada de la propuesta económica al cliente, y se le informará explícitamente del importe en euros que GESTISUR SERVICIOS GENERALES percibirá por su actividad como intermediario de crédito. Este importe será comunicado a la empresa prestamista, para su inclusión en la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) y será tenido en cuenta a la hora de calcular la Tasa Anual Equivalente (TAE) del préstamo con garantía hipotecaria. • GESTISUR SERVICIOS GENERALES no cobrará comisión u otro incentivo del prestamista o de un tercero por su actividad de intermediación en la concesión del contrato de préstamo o crédito inmobiliario.
ASESORAMIENTO EN LA OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • De conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la LCCI, GESTISUR SERVICIOS GENERALES informa previa y expresamente al cliente, en sentido positivo, de que puede prestar servicios de asesoramiento con respecto a la Operación.

El cliente suscribe la presente ficha de información previa, a los efectos de hacer constar que se ha dado cumplimiento por GESTISUR SERVICIOS GENERALES a las obligaciones recogidas en los artículos 35 y 19 de la LCCI.

EL CLIENTE

GESTISUR SERVICIOS GENERALES, S.L

D.

D.