



## **Proceso de resolución de quejas o denuncias**

LoanBook tiene establecido un procedimiento para la gestión de las quejas, denuncias, dudas o sugerencias que los clientes de la plataforma puedan tener derivadas de su interacción con nosotros.

Las dudas se intentan resolver en 24/48h, en función de la complejidad de las mismas. Para ello tanto el equipo comercial inversores como el de pymes, junto con sus respectivos equipos de back-office, cuentan con la ayuda de una herramienta informática para la asignación, seguimiento y correcta resolución de cualquier consulta o queja recibida sea cual sea su canal. Cada una es supervisada por los responsables de las áreas comerciales respectivas que se encargarán de supervisar la correcta resolución de cada consulta/queja de la manera más rápida y eficientemente posible.

### **1. Inversores**

Para cualquier incidencia o queja que tengan, los inversores pueden contactarnos por correo electrónico a través de la dirección [inversores@loanbook.es](mailto:inversores@loanbook.es)

Asimismo, también pueden ponerse en contacto con nosotros por teléfono en el 936 240 428 o por correo postal a la siguiente dirección:

LoanBook Capital  
Balmes 171 3º 1ª  
08006 Barcelona

En función de cuál sea la consulta, ésta se tramita de distinto modo:

- **Operativa**: o que afecten a su cuenta, cuestiones puntuales, gestión o problemas con sus pujas en una subasta, etc. será tramitada directamente por el equipo de back office inversor, que se encargará de analizar y solucionar la incidencia y le dará respuesta directamente.
- **Consulta general o comercial sobre la plataforma online**: sobre el funcionamiento del Marketplace, de la propia página web, tarifas de la plataforma, proceso de inversión, etc. ésta se tramita directamente por el equipo de back office inversores, que se encargará de darle una respuesta sobre la cuestión que plantea y/o de darle la explicación pertinente.
- **Aspectos relacionados con los préstamos**: o que afecte a cuestiones relativas al análisis de una pyme, información sobre la misma, riesgos de un préstamo, etc. En este caso, la

consulta será redirigida al equipo de análisis de riesgo, que analiza la incidencia internamente, y posteriormente traslada la contestación pertinente al back office para responder al cliente.

- **Sobre el repago de un crédito:** incluyendo consultas sobre retrasos en un pago, impagos, etc. El equipo de riesgos se encarga de mantener informado al equipo de back office inversores en todo momento acerca de cualquier incidencia y por tanto este último tiene constancia de la situación de cada préstamo y/o prestatario en todo momento. El equipo de riesgos realiza un seguimiento proactivo y preventivo de cada préstamo. Así pues, en caso de una incidencia relevante con un préstamo, el equipo de back-office inversores (en coordinación con el de relación con inversores y el de riesgos) se encarga de emitir un comunicado a los inversores afectados desde el primer momento, de manera proactiva.

## 2. **Pymes**

Las pymes tienen a su disposición un canal de contacto electrónico con Loanbook ([pymes@loanbook.es](mailto:pymes@loanbook.es)) en el que pueden enviar un correo electrónico con la cuestión a plantear.

Asimismo, también pueden ponerse en contacto con nosotros por teléfono en el 936 240 428 o por correo postal a la siguiente dirección:

LoanBook Capital  
Balmes 171 3º 1ª  
08006 Barcelona

Según el tipo de incidencia planteada, ésta será gestionada de distinto modo:

- **Informático:** o que afecte al acceso al cliente a sus datos, Marketplace, información que se pueda publicar en la subasta, back office, etc. dicha cuestión se tramitará y se resolverá directamente por el equipo de back office pymes en coordinación con el equipo IT si fuera necesario.
- **Relacionado con un crédito:** o que afecte a temas relativos a la evaluación de riesgo del cliente, pricing, ingresos de los préstamos, etc. dicha cuestión se tramitará y resolverá por el equipo de análisis crédito y riesgo de la plataforma en coordinación con el equipo de back-office pymes.
- **Comercial:** o que afecte a la relación comercial entre la pyme y la plataforma; dicha cuestión será trabajada internamente por el equipo comercial de pymes.
- **De flujos de caja:** recepción de fondos, repago de un préstamo, retenciones a practicar, etc. En este caso, el equipo de back-office pymes se encargará en primera instancia de gestionar y resolver la solicitud y, si fuera necesario, la gestionará en coordinación con el equipo de riesgos.

### 3. Otros canales a disposición de los clientes

#### Canal de contacto general

Por último, existen otros canales a disposición del público para la resolución de dudas más generales como son la dirección de correo [info@loanbook.es](mailto:info@loanbook.es), o el formulario de consulta disponible en [www.loanbook.es/contacto](http://www.loanbook.es/contacto). Las consultas recibidas por estos canales serán procesadas por nuestro equipo de back-office y transmitidas al equipo (inversores, pymes, IT, etc.) correspondiente para su correcta resolución.