

PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

SILEX INVERSIÓN Y GESTION S.L.

El Cliente podrá presentar una reclamación de manera personal o mediante representación debidamente acreditada al Departamento de Atención al Cliente de la compañía.

Esta comunicación podrá realizarse por vía telefónica al 933.93.12.16 y también por vía telemática; bien enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: info@silexgestion.com.

Plazo para la presentación de la reclamación.

Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante la entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años.

Forma de presentación de las quejas.

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Procedimiento de la reclamación.

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, D.N.I. o CIF para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b) Motivo de la queja o reclamación.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
- d) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación. La reclamación puede ser presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 8º de este Reglamento.

Admisión a trámite.

Las reclamaciones recibidas por las oficinas, deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente. Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación. Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de dos meses establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación.

La queja se presentará una sola vez por el interesado. Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la reclamación.

Rechazo de las reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) 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 no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente o el defensor del cliente deberán abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Tramitación de las reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como los distintos departamentos y servicios de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la reclamación con el interesado se refiere

Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

En ausencia de resolución, y tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, al cliente le asiste la posibilidad de acudir al Comisionado para la Defensa de los Servicios Financieros.

Modificación del Procedimiento.

Cualquier modificación del presente Reglamento para Servicio de Atención al Cliente, deberá ser realizada por escrito y ser sometida a la aprobación y verificación de la dirección de la empresa.

SILEX
GESTIÓN