

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE CAPACIDAD TÉCNICA Y OPERATIVA
SOBRE LA MATERIA

Para la resolución de quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o garantes, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por esta entidad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, teniendo en cuenta que CESIM, S.L. tiene una plantilla inferior a 5 personas, se establece que:

Primero. Existe en esta entidad un registro de quejas y reclamaciones, teniendo la entidad capacidad técnica y operativa para la resolución de los procedimientos relacionados con las mismas.

Segundo. La resolución del procedimiento derivado de las quejas o reclamaciones deberá realizarse en el plazo máximo de un mes, contando desde el momento en que el interesado interponga la queja o reclamación ante esta entidad por cualquiera de los medios admitidos.

Tercero. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, la impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, y en la misma se hará constar expresamente la facultad que asiste al reclamante de acudir al Banco de España, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento.

El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación requerida no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en momento posterior.

La resolución que ponga fin al procedimiento de queja o reclamación será vinculante únicamente para el prestamista.

Cuarto. El reclamante podrá formular su queja o reclamación ante el Banco de España en el plazo máximo de un año desde la presentación.

El reclamante podrá acudir al Banco de España vez haya agotado la vía de reclamación ante el intermediario porque no se le hubiera notificado ninguna resolución transcurrido un mes desde que presentara la misma -además de cuando exista disconformidad con la resolución emitida-.

Quinto. Los requerimientos a los efectos de los procedimientos de quejas y reclamaciones deberán dirigirse a la siguiente dirección:

reclamaciones.cesim@grupociar.com

Sexto. Esta entidad se compromete a elaborar una estadística periódica –anualmente- a disposición del organismo supervisor – Banco de España – sobre los casos presentados, resueltos, y la decisión final adoptada (indicando a qué parte fue favorable).

