

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Criterios de Actuación del Servicio de Atención al Cliente.

- Debar GI define con las siguientes actuaciones la metodología a aplicar en la resolución de todas las posibles incidencias que puedan afectar a sus Inversores, actuando en todo caso con la mayor celeridad posible, para la salvaguarda de sus legítimos intereses por actuaciones de otros inversores dentro de la empresa o por las propias actuaciones de la misma.
- Tendrán derecho a presentar quejas y reclamaciones todas las personas que sean clientes de Debar GI siempre que los mismos se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, por la relación contractual adquirida mediante el “Contrato de Inversor” y la correspondiente a las escrituras de “Sociedad Patrimonial” constituida para canalizar la inversión realizada por el mismo. Todo ello conforme a la normativa aplicable en cada caso.
- El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de tres (3) meses, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Por parte de Debar GI se dispone un plazo máximo de dos (2) meses para atender dicha reclamación, desde la comunicación por parte del inversor para su resolución
- Tanto en los de comunicación del cliente como resolución por parte de Debar GI, se realizará por correo electrónico, correo certificado permitiendo de esta forma crear un expediente documental de dicha incidencia, donde se incluirá toda la documentación generada por el mismo. Sera imprescindible en la presentación de la reclamación nombre y apellidos del cliente, dirección, referencia del Proyecto de Inversión o Inversión patrimonial en el caso de ser ya un inversor en firme. Siguiendo en este último caso lo indicado en las clausulas correspondientes existentes en los “Contrato de Inversión” y en las escrituras de “Sociedad Patrimonial” creada para la explotación del activo Inmobiliario correspondiente. Adjuntando igualmente las pruebas documentales que justifican dicha queja.
- En caso de ser requerido por Debar GI, el cliente tendrá un plazo de 10 días para presentación de la nueva documentación, el plazo de resolución por parte de Debar GI quedará en suspenso durante esta fase de reclamación. En el caso de incumplimiento por parte del cliente de los plazos de aclaración o documentación solicitados por la empresa darán lugar a la anulación del expediente creado, siendo este extremo comunicado por los cauces indicados en el párrafo anterior.

- Será objeto de rechazo por parte de Debar GI la reclamación interpuesta por el cliente cuando se produzcan los siguientes supuestos: Datos omitidos por el cliente que impiden concretar el motivo de la queja o reclamación al ser genéricos y no concretarse en las cláusulas de los contratos vigentes entre ambas partes. Si estos fueran competencia de órganos administrativos, arbitrales y o judiciales tendrá que atenerse a la resolución emitida en su momento por los mismos. Cuando se refieren a expedientes ya tramitados y ya cerrados. Igualmente se considerarán no procedentes las reclamaciones o quejas en los que se haya sobrepasado el plazo de tres meses desde que se tuviera conocimiento por el cliente de las acciones que han dado lugar a dicha queja o reclamación.
- En caso de ser favorable al cliente se procederá a la rectificación correspondiente y se realizará un comunicado por escrito tanto al cliente como a la(s) instancias competentes si fuera su caso.
- En caso de ser desfavorable al cliente igualmente se procederá a la comunicación al mismo. Aportando la documentación que justifique dicho desistimiento.
- Tras realizarse el dictado favorable o de rechazo se procederá al archivo del expediente quedando el mismo durante el plazo de cinco años en los archivos de la empresa.