



Servicio de
Atención al
Cliente

silbo'



En cumplimiento de lo establecido en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras (la "Orden"), Silbo Money, E.D.E. S.L.: ("Silbo Money" o la "Sociedad") pone a disposición de sus clientes la presente sección con el objeto de resumir la información más relevante relativa a la tramitación de quejas y reclamaciones, y otros aspectos de interés en términos de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Silbo Money dispone de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el "Servicio de Atención al Cliente" o "SAC"), encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes en sus relaciones con la Sociedad y tramitar las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente de Silbo Money, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. El titular del SAC ha sido convenientemente designado por el Consejo de Administración de Silbo Money de conformidad con la normativa aplicable.

Las quejas y reclamaciones presentadas deben resolverse en un plazo de quince días hábiles a contar a partir de la recepción de por el SAC. En situaciones excepcionales, cuando no pueda ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención al Cliente, Silbo Money enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. Este plazo no excederá de un mes en ningún caso.

Para poder ser atendido por el SAC previsto en la Orden, es necesario que el cliente haya contactado previamente con la Sociedad a través de los medios previstos en esta sección (<https://silbo.money/clientes/>): correo postal o correo electrónico.



La dirección de correo electrónico del SAC a las que los clientes de la Sociedad pueden mandar sus quejas y reclamaciones son las siguientes:

resuelvo@silbo.money

Silbo Money, E.D.E. S.L.

A la atención del Servicio de Atención al Cliente de Silbo Money

Pendiente

La información que obligatoriamente deberá incorporar la queja o reclamación elevada al SAC es la siguiente (en caso contrario, la queja o reclamación puede no ser admitida a trámite):

- (a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, y la acreditación de dicha representación; y fotocopia del D.N.I., pasaporte o N.I.E.
- (b) Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
- (c) Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
- (d) Que el cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y
- (e) Lugar, fecha y firma.

Junto a ese documento el cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su queja o reclamación.

Para mayor información sobre la tramitación de quejas y reclamaciones Silbo Money pone a disposición de los clientes su Reglamento para la defensa del cliente de la Sociedad, que se puede encontrar en el siguiente enlace.

Una vez interpuesta la queja o reclamación ante el SAC, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido el plazo máximo general de 15 días o excepcional de un mes para resolver su queja o reclamación desde la presentación de la misma, el cliente podrá dirigirse a los siguientes Servicios de Reclamaciones:

Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor: Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Servicios de pago y dinero electrónico: cuando no obtenga respuesta en el plazo previsto en el Reglamento o cuando no se estime su pretensión, puede dirigirse al servicio de Reclamaciones del Banco de España: Calle Alcalá 48, 28014 Madrid o a través de su página web:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

Antes de recurrir a estos Servicios de Reclamaciones, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al SAC de Silbo Money.

Normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros
Normativa General de Protección de los Consumidores y condiciones de contratación:

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Normativa general sobre protección de la clientela de servicios de pago y dinero electrónico:

Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) nº 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros.

Servicio de atención al cliente y defensor del cliente:

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.

Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.