

MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2021

A lo largo del 2021 se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente de Money Exchange, reclamaciones y también consultas no propiamente de este Servicio, pero que han sido atendidas, dirigiéndolas a los Departamentos correspondientes de la entidad, quienes, a su vez, han cursado la correspondiente contestación.

Como en años anteriores, se ha mantenido la clasificación de los requerimientos recibidos en nueve grupos, cuyo tratamiento y resultado final quedan explicados en los cuadros adjuntos.

Se establece inicialmente unos cuadros de todo el 2021, en lo referente a:

- N.º reclamaciones recibidas.
- Medio de recepción:
 - Presentadas en las oficinas de la entidad.
 - A través del email de este Servicio de Atención al Cliente.
- Califican o no califican

Posteriormente se detallan cada uno de los trimestres del año.

A todas las reclamaciones presentadas y que cumplieron los requisitos se les dio contestación, del trámite y seguimiento llevado a cabo, quedando constancia de la correcta actuación por parte de Money Exchange, S.A., dejando constancia de la notificación al cliente, bien por correo certificado, con acuse de recepción, para aquellas que se presentaron a través de las oficinas y a las presentadas mediante email, por este mismo medio. Todas fueron contestadas en el plazo establecido legalmente.

El mayor número de reclamaciones, al igual que en años anteriores, se dio en el grupo 2, de disconformidad con la normativa de procedimientos internos de la empresa o de algún organismo regulador, con 11 reclamaciones que, en su gran mayoría correspondieron a clientes que presentaron documentos no válidos para la operativa, para el envío de dinero o cobro de órdenes, y casos en los que, los datos de nombres y apellidos de los beneficiarios estaban incompletos, no correspondiéndose al cien por cien con los datos en los documentos de identidad aportados.

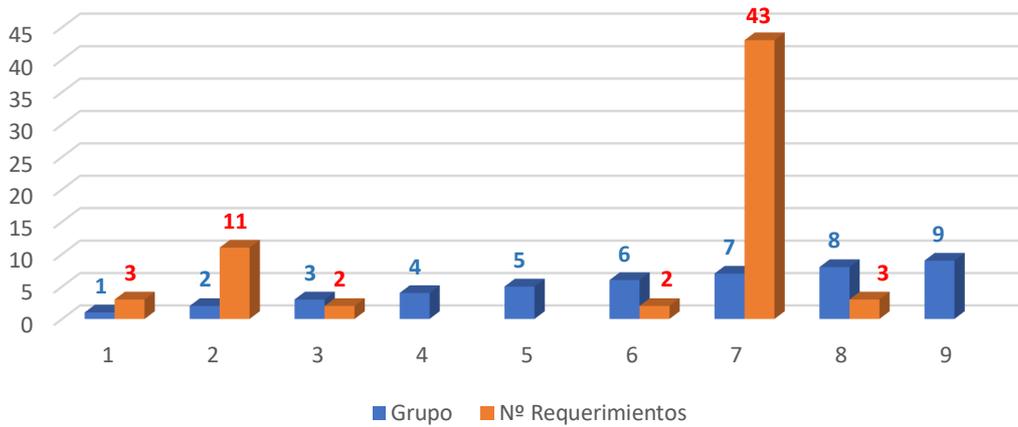
Las solicitudes de información sobre temas varios, que no constituyeron reclamación y que se recogen en el grupo 7 fueron las de mayor número, con un total de 43.

El número de reclamaciones es menor que el 0,01% del volumen total de operaciones realizadas en 2021, lo que muestra un elevado grado de satisfacción de los clientes, e indica una muy buena gestión de la Compañía.

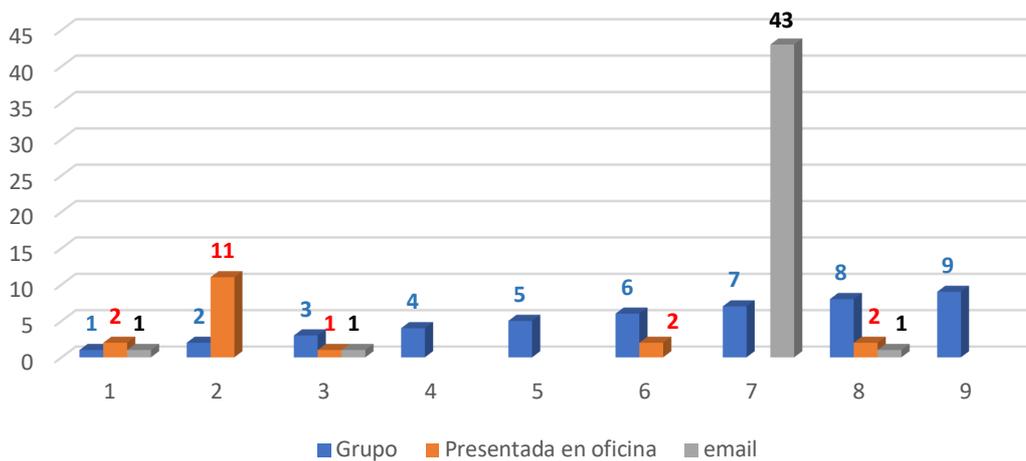
GLASIFICACION GLOBAL 2021

Grupo	ASUNTO	N.º Reclamaciones	Presentada en oficina	Devolución de correos	Por email	Califica	No Califica
1	Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.	3	2	1	1	1	2
2	Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria	11	11	2			11
3	Disconformidad con importes abonados	2	1		1	1	1
4	Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.						
5	Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios						
6	Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación.	2	2				2
7	Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones	43			43		43
8	Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina	3	2	1	1		3
9	Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial						
	Total	64	18	4	46	2	62

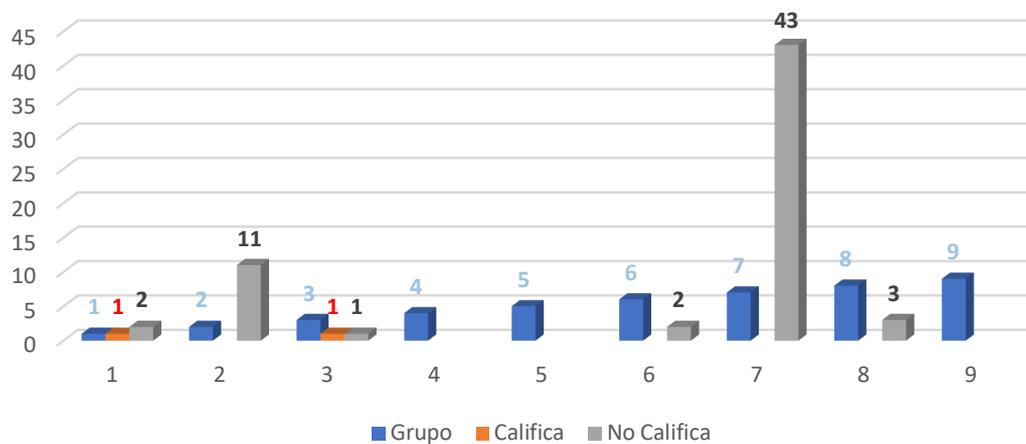
Reclamaciones recibidas en 2021



Medio de presentación de las reclamaciones en 2021



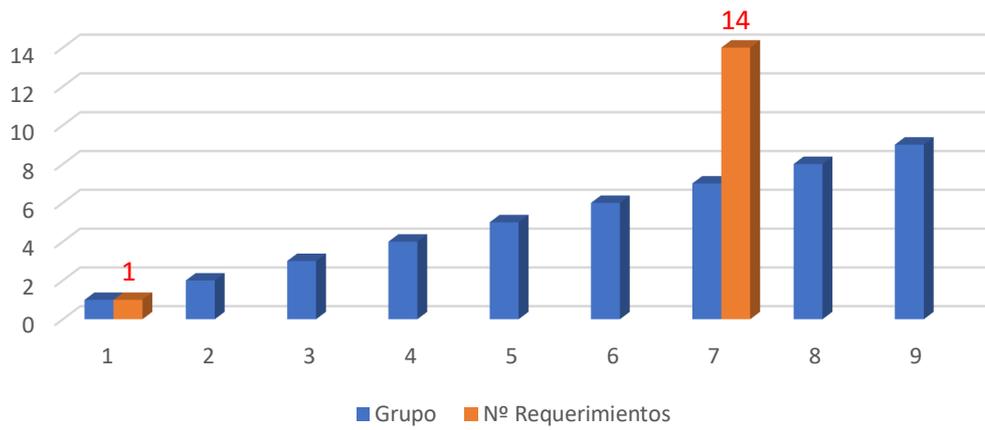
Reclamaciones 2021: califica / no califica



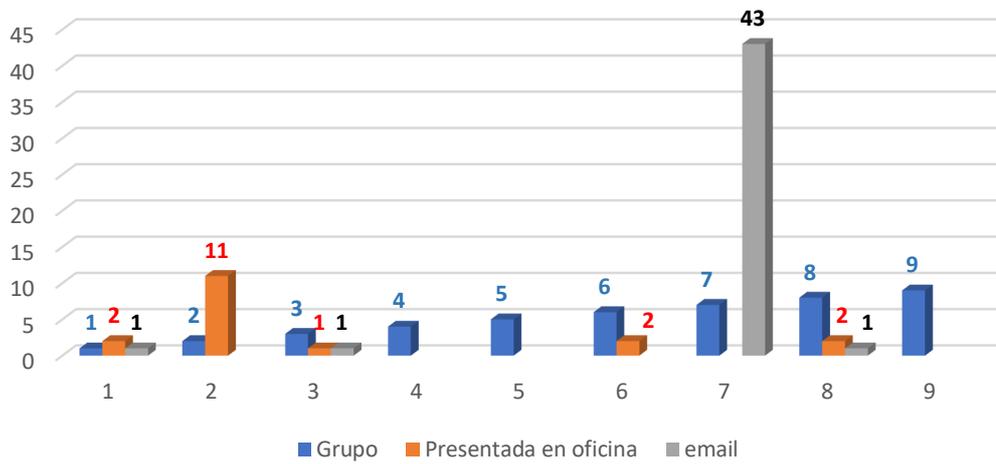
PRIMER TRIMESTRE 2021

Grupo	ASUNTO	N.º Requerimientos	Presentadas en oficina	Devolución de correos	Por email	Califica	No Califica
1	Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.	1	1	1			1
2	Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria						
3	Disconformidad con importes abonados						
4	Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.						
5	Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios						
6	Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación.						
7	Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones	14			14		14
8	Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina						
9	Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial						
	Total Requerimientos	15	1	1	14		15

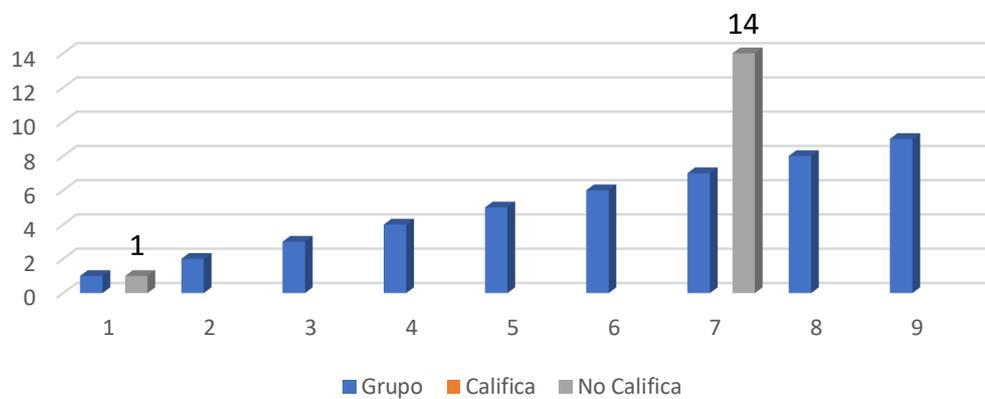
Reclamaciones recibidas en el primer trimestre 2021



Medio de presentación de las reclamaciones en 2021



Reclamaciones primer trimestre 2021, clasificadas: califican/no califican



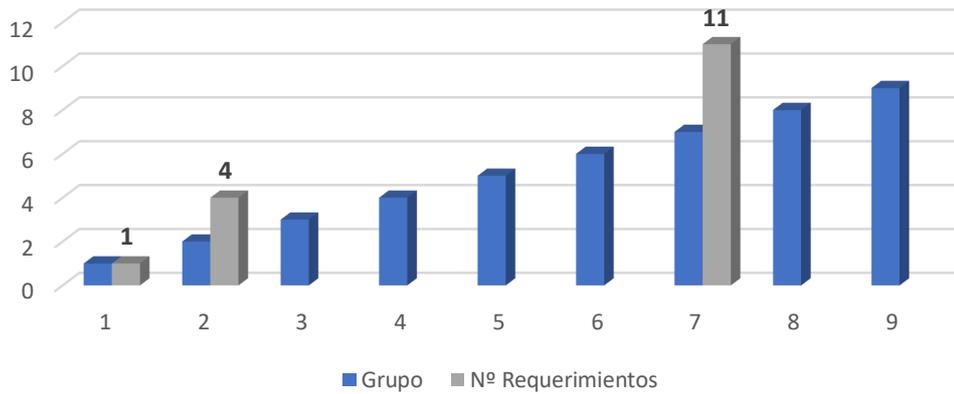
Durante el primer trimestre 2021 el SAC recibió un total de 15 comunicaciones, de las cuales, solo una fue propiamente reclamaciones y los 14 restantes, solicitudes de información y consultas.

La reclamación atendida, perteneciente al grupo 1, recibida en oficina y enviada la contestación mediante carta certificada con acuse de recepción, que fue devuelta por correos, al no localizarse a la persona en la dirección indicada. Esta reclamación se ha considerado que no califica.

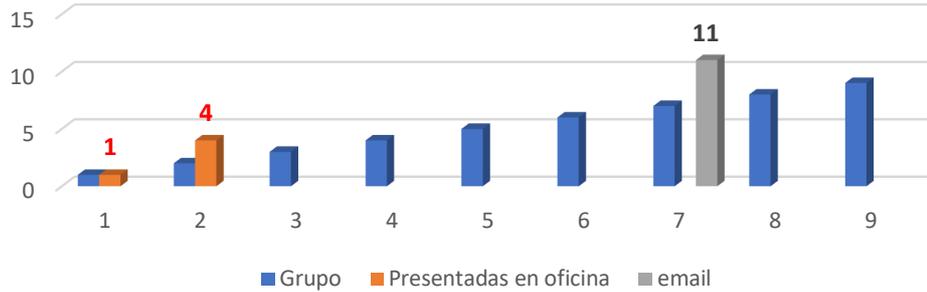
SEGUNDO TRIMESTRE 2021

Grupo	ASUNTO	Nº Requerimientos	Presentadas en oficina	Devolución de correos	Por email	Califica	No Califica
1	Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.	1	1			1	
2	Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria	4	4	1			4
3	Disconformidad con importes abonados						
4	Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.						
5	Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios						
6	Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación.						
7	Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones	11			11		11
8	Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina						
9	Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial						
	Total Requerimientos	16	5	1	11		15

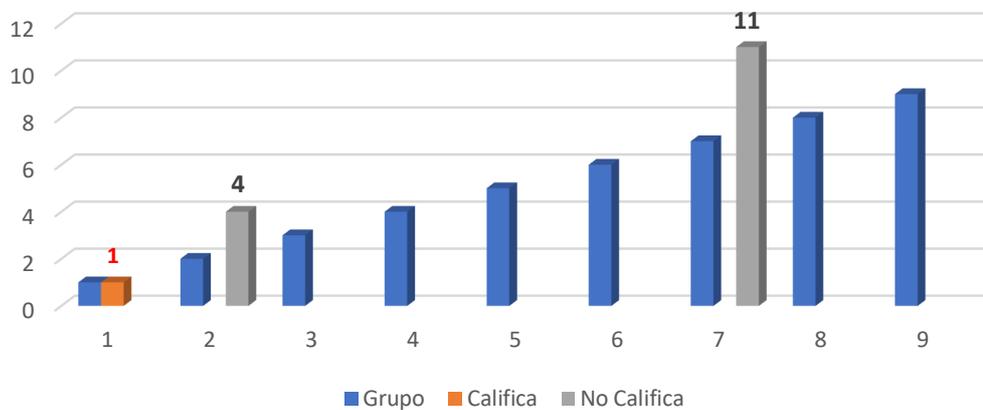
Reclamaciones recibidas en el segundo trimestre 2021



Reclamaciones segundo trimestre 2021: Medio de presentación



Reclamaciones segundo trimestre 2021 clasificadas: califican/no califican



Durante el segundo trimestre 2021 el SAC recibió un total de 16 comunicaciones, de las cuales, 5 fueron reclamaciones y los 11 restantes, solicitudes de información y consulta, realizadas por email y contestadas por el mismo canal.

Las reclamaciones atendidas:

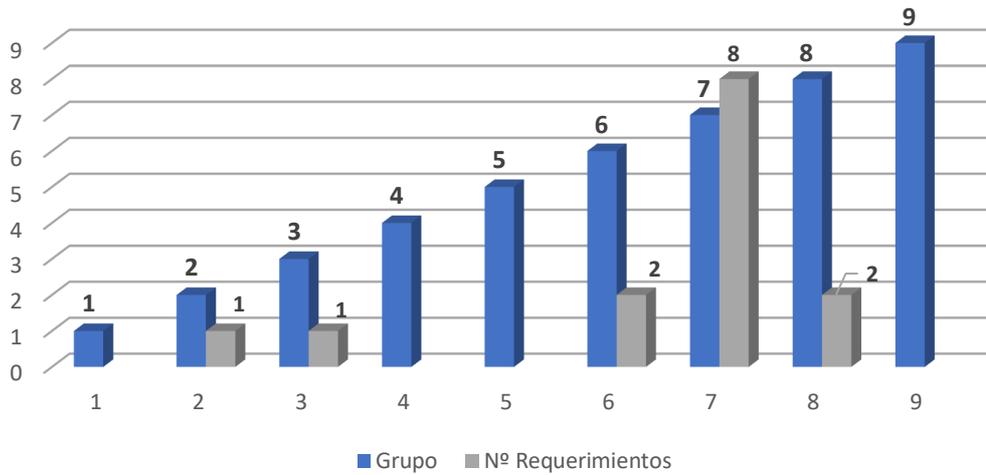
- ✓ Una perteneciente al grupo 1, recibida en oficina y enviada la contestación mediante carta certificada con acuse de recepción, y que se ha considerado que califica, correspondiente a la queja de un cliente por demora en el pago del corresponsal.

- ✓ Cuatro reclamaciones pertenecientes al grupo 2, por disconformidad con la operativa de la Entidad y que se han considerado que no califican. Las cuatro se presentaron en oficina y se contestaron por correo certificado con acuse de recepción, siendo devuelta una de ellas, por no localizarse al destinatario en la dirección que había indicado.

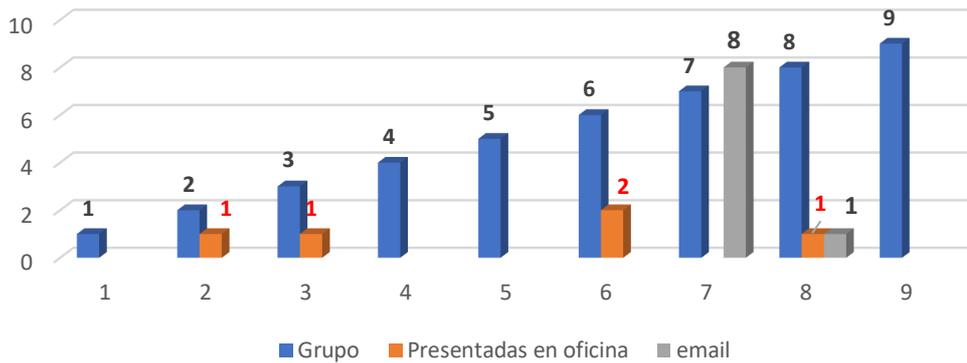
TERCER TRIMESTRE

Grupo	ASUNTO	Nº Requerimientos	Presentadas en oficina	Devolución de correos	Por email	Califica	No Califica
1	Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.						
2	Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria	1	1				1
3	Disconformidad con importes abonados	1	1				1
4	Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.						
5	Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios						
6	Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación.	2	2				2
7	Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones	8			8		8
8	Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina	2	1		1		2
9	Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial						
	Total Requerimientos	14	5		9		14

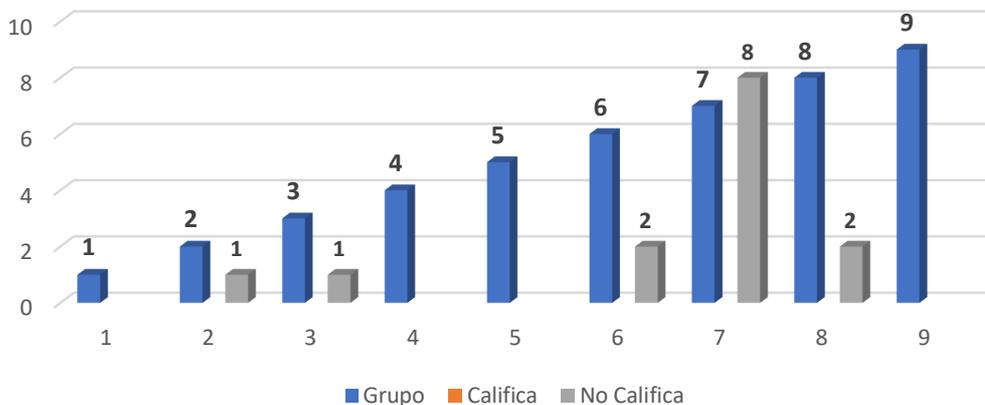
Reclamaciones recibidas en el tercer trimestre 2021



Reclamaciones tercer trimestre 2021: Medio de presentación



Reclamaciones tercer trimestre 2021 clasificadas: califican/no califican



En el tercer trimestre, se atendieron 14 comunicaciones, de las cuales, 6 se correspondieron con reclamaciones y las restantes 8, pertenecientes al grupo 7, de solicitudes de información y consultas, ajenas a este servicio, realizadas por email y contestadas por el mismo canal.

Las reclamaciones atendidas:

En el grupo 2 se recibió una reclamación por disconformidad con la operativa de la Entidad y que se han considerado que no califican. Se presentó a través de la oficina, contestada mediante correo certificado con acuse de recepción y dentro del plazo establecido.

En el grupo 3 se recibió reclamación, mediante hoja de reclamaciones del Ayuntamiento, correspondiente al pago de una orden procedente de Western Union. Se recibió solicitud de información por parte del OMIC, a la que se dio contestación en plazo y que se ha considerado como no califica, ya que en los pagos que la Entidad Money Exchange, realiza de Western Union, se limita a ser mero intermediario, sin opción a aumentar o disminuir importes de las mismas, así como tampoco en los tipos de cambios aplicados.

En el grupo 6 se recibieron dos reclamaciones en oficina, y que el cliente no gestionó su presentación ante el Ayuntamiento.

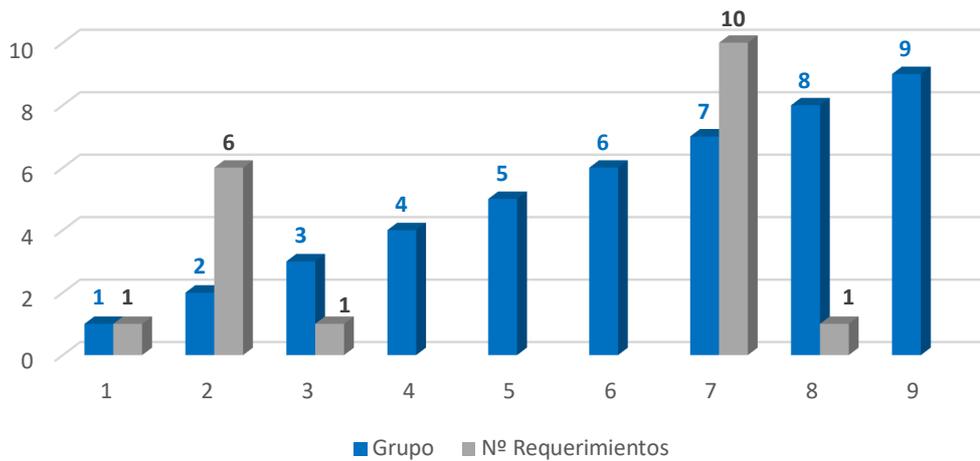
En el grupo 7, como ya se indicó no corresponden a este servicio.

En el grupo 8 por disconformidad con la atención recibida en la oficina, se recibieron dos reclamaciones, una en oficina directamente, contestada mediante carta certificada con acuse de recepción y la segunda por email, contestada por el mismo medio. Ambas se han considerado que no califican y fueron contestadas en plazo.

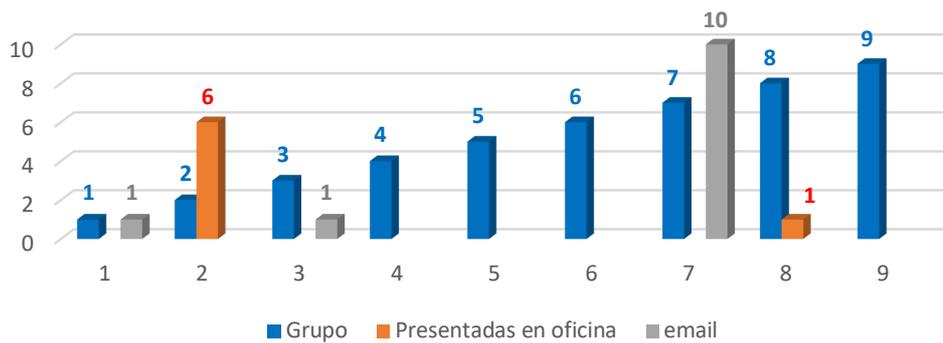
CUARTO TRIMESTRE

Grupo	ASUNTO	Nº Requerimientos	Presentadas en oficina	Devolución de correos	Por email	Califica	No Califica
1	Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.	1			1		1
2	Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria	6	6	1			6
3	Disconformidad con importes abonados	1			1	1	
4	Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.						
5	Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios						
6	Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación.						
7	Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones	10			10		10
8	Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina	1	1	1			1
9	Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial						
	Total Requerimientos	19	7	2	12	1	18

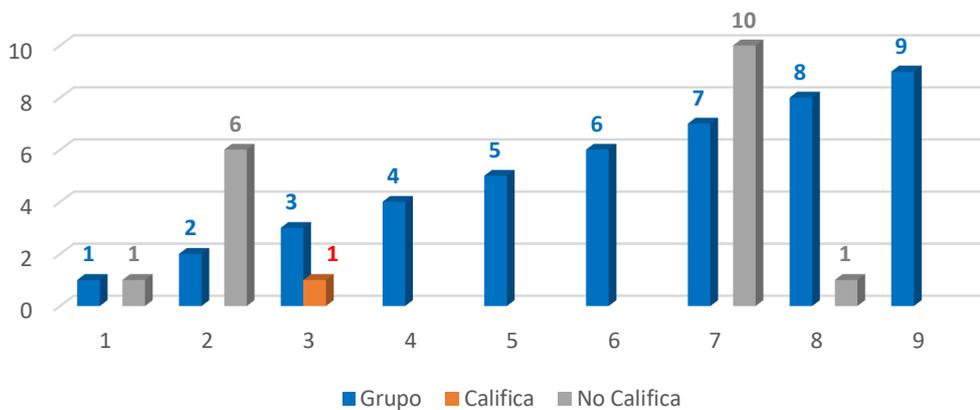
Reclamaciones recibidas en el cuarto trimestre 2021



Reclamaciones cuarto trimestre 2021: Medio de presentación



Reclamaciones cuarto trimestre 2021 clasificadas: califican/no califican



En el cuarto trimestre, se atendieron 19 comunicaciones, de las cuales, 9 se correspondieron con reclamaciones y las restantes 10, pertenecientes al grupo 7, de solicitudes de información y consultas, ajenas a este servicio, realizadas por email y contestadas por el mismo canal.

Las reclamaciones atendidas:

En el grupo 1 se recibió una reclamación, presentada en oficina, por disconformidad en el pago, y que se ha considerado que no califica.

En el grupo 2 se recibieron seis reclamaciones por disconformidad con la operativa de la Entidad y que se han considerado que no califican. Las seis se presentaron a través de la oficina, contestada mediante correo certificado con acuse de recepción y dentro del plazo establecido. Una de ellas fue devuelta por correos por no localizarse al reclamante en la dirección que había indicado en la hoja de reclamaciones

En el grupo 3 se recibió a través de email una reclamación por pago incompleto del importe total enviado, que sí calificó, gestionándose inmediatamente, a través del corresponsal pagador, el abono del pequeño importe pendiente, recibándose email de contestación y agradecimiento por parte del reclamante, por la gestión realizada por la Entidad.

En el grupo 7, como ya se indicó no corresponden a este servicio.

En el grupo 8, se encuentran las reclamaciones por disconformidad con la atención recibida en las oficina, se recibió una sola reclamación, directamente en la oficina, que fue contestada mediante carta certificada con acuse de recepción y devuelta por correos tras varios intentos de entrega y no poder localizar al reclamante, en la dirección que había manifestado a la Entidad en la hoja de reclamaciones presentada.



Fdo. Yolanda Ferrera Herrero

Titular del Servicio de Atención al Cliente.