

"MONEY EXCHANGE, S.A.,"

Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Money Exchange, S.A.

Primero. - Objeto.

El presente Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto el definir el procedimiento a seguir ante las reclamaciones y quejas que puedan presentar, directamente o mediante representación, las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarias de los servicios prestados por "Money Exchange, S.A." y que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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, la 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, así como por la restante normativa complementaria que le sea de aplicación.

Segundo. - Estructura orgánica y designación, duración del mandato, causas de incompatibilidad, inelegibilidad v cese.

El Consejo de Administración de Money Exchange, S.A. designará un Titular del Servicio de Atención al Cliente, quien dependerá directa y exclusivamente del Consejo con el fin de contar con la necesaria independencia y capacidad de los restantes departamentos de la Entidad para el desarrollo de sus funciones.

La designación, cese, sustitución y cualquiera variación relevante que afecte al Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España.

Para la designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo tomará en consideración, que en su titular concurren la necesaria honorabilidad comercial y profesional en los términos establecidos en el Artículo 5º de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, de Protección del Consumidor. Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, así como que cuente con conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Serán incompatibles e inelegibles para desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados;
- b) Quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito;
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos dolosos;
- d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones comerciales u operativas en la Entidad.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por un período de tres años, pudiendo ser reelegido al vencimiento del citado plazo.

No obstante, el plazo anterior, podrá ser cesado antes del vencimiento del plazo, por decisión adoptada por el Consejo de Administración, en caso los siguientes supuestos:

- a) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración por causas objetivas y graves;
- b) Por muerte o incapacidad sobrevenida;
- c) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad;
- d) Por renuncia;
- e) Por causar baja en su relación laboral con la Entidad.

Tercero. - Alcance.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá resolver, de conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, todas aquellas quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de "Money Exchange, SA." relacionadas con los servicios prestados 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, y en particular del principio de equidad.

A los efectos previstos en el presente Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al deficiente funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes como consecuencia de la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

De igual modo, tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de la buena práctica o usos de las entidades financieras.

Cuarto. - Deber de información.

La Entidad deberá facilitar a los clientes por medios adecuados, información acerca de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento, y de los derechos que les asisten de presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página web de la Entidad, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, y con expresión precisa de la

- obligatoriedad que asume la Entidad de resolver en el plazo de 15 días hábiles las quejas y reclamaciones a partir de la fecha de su presentación.
- b) La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquél.
 - c) La existencia del presente Reglamento.
 - d) Las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Quinto. - Presentación de reclamaciones y quejas.

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y de conformidad con las normas establecidas en el presente Reglamento.

La presentación y tramitación de las quejas tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por dicho concepto.

Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación debidamente acreditada en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y, en estos casos, ajustándose a las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

Podrán presentarse directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de "Money Exchange, S.A.", así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin y que figura en el Anexo de este Reglamento.

Por último, igualmente, podrán presentarse por Correo Postal en la Dirección que se indica en el Anexo a este Reglamento.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos con anterioridad, en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que lo represente; número del documento nacional de identidad o tarjeta de residencia para las personas físicas, o datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Indicación de que el reclamante 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

Junto con dicho escrito el reclamante deberá aportar cuantos documentos obren en su poder en los que se fundamente su queja o reclamación.

Sexto. - Tramitación.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, en los términos que establece el presente Reglamento, se abrirá un expediente para cada una de ellas. En los diez días siguientes a su recepción, el titular del Servicio resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, acusando recibo de su recepción al mismo tiempo, y dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo máximo de 15 días hábiles después de la recepción de la reclamación para dar respuesta a todas las cuestiones planteadas.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales desde la recepción de la reclamación, con apercibimiento de que, si no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Si el Servicio de Atención al Cliente tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar dicha queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de "Money Exchange, S.A.", cuantos datos, aclaraciones, informes, elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Será obligación de todos los departamentos y servicios de la Entidad facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones, datos y aclaraciones sean solicitados por éste en relación con el ejercicio de sus funciones y responsabilidades.

Si a la vista de la reclamación o queja formulada ante el Servicio de Atención al Cliente, se subsanara a satisfacción del cliente el hecho que originó aquélla, el departamento correspondiente lo pondrá en conocimiento del Servicio justificándolo documentalmente.

Los clientes podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la inmediata finalización del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en el caso de allanamiento de la Entidad, como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

Séptimo. - Motivos de inadmisión de las quejas o reclamaciones.

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

- 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 cuyo conocimiento 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 concretan las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no sean relativas a los servicios financieros prestados por "Money Exchange, S.A." y referidas 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.
- 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 un plazo superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación.

Cuando se entiendan no admisibles las quejas o reclamaciones por alguno de los anteriores motivos, se pondrá en conocimiento del reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Se informará al interesado que, a pesar del apercibimiento de que si no completa la documentación necesaria en el plazo otorgado para ello, se archivará la queja o reclamación sin más trámite, podrá aportarla posteriormente en un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

Octavo. - Finalización y notificación.

El Servicio de Atención al Cliente deberá finalizar el expediente en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación o queja, ya fuera presentada en cualquier oficina de la Entidad, o dirección postal o de correo electrónico que el Servicio tenga habilitada a tales fines.

La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la entidad, Money Exchange, SA, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

La decisión será siempre motivada, conteniendo una conclusión clara sobre todas y cada una de las solicitudes planteadas en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas sobre transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a partir de su fecha, por escrito o por medios telemáticos, informáticos o electrónicos, 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, con indicación expresa de que, si no estuviera conforme con la decisión podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, transcurridos quince (15) días hábiles, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, por cualquiera de los medios admitidos, en el caso de no haya resolución

El plazo límite de un año para acudir al Supervisor, a contar desde la presentación de la reclamación ante el SAC o la Entidad, es de aplicación, únicamente para los consumidores.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de MONEY EXCHANGE, SA, éste deberá enviar 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 usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

Noveno. - Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La Entidad atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Décimo. - Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de "Money Exchange, S.A." un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe, tendrá el siguiente contenido.

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del citado informe anual se integrará en la memoria de la Entidad.

Undécimo. - Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor en el momento de su verificación de dicho texto por parte del Banco de España, órgano supervisor.

El Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, como sus futuras modificaciones, deben ser aprobadas por el Consejo de Administración de la Entidad y contar con la verificación y aprobación positiva por el Banco de España.

ANEXO

AL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE MONEY EXCHANGE S.A.

La dirección de correo postal de MONEY EXCHANGE, S.A., a fin de poder presentar reclamaciones por parte de los clientes al Servicio de Atención al Cliente de la mercantil es:

MONEY EXCHANGE, S.A

Paseo Santa María de la Cabeza, 10, piso primero.

28045 Madrid.

Así mismo podrán presentarse a la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin: sac@moneyexchange.es