



REGLAMENTO DEL “SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE” (en adelante, SAC) de MONEY EXPRESS TRANSFER E.P., S.A. (en adelante, MET)

1. OBJETO.

Describir los pasos a seguir para la entrada, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes de MET, así como documentar dichos expedientes. El presente reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de MET, órgano competente de la entidad para dicha aprobación.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente reglamento es de aplicación a las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes ante la entidad MET.

Este documento será sometido a la verificación del Banco de España como supervisor de esta entidad, conforme a la legislación vigente.

También las modificaciones de este reglamento deben someterse a la verificación del Banco de España.

3. DEFINICIONES.

Clientes: A efectos del presente procedimiento se entenderá por clientes toda persona física o jurídica, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios de gestión de transferencias en concepto de remesas.

Queja o Reclamación: A los efectos del presente procedimiento se entenderá por queja o reclamación la presentada por uno o varios clientes de MET, siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de 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.

Los clientes podrán limitarse a expresar una queja por las deficiencias apreciadas en la prestación del servicio o, además, y si procediera, a presentar una reclamación para que sus intereses económicos o de otro orden queden restablecidos.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

Dentro de la estructura organizativa de MET existe un departamento dedicado íntegramente al Servicio de Atención al Cliente. Los clientes de la entidad pueden contactar con dicho servicio en las direcciones y teléfonos señalados en el anejo.

El departamento, además de la representación de su titular (responsable del SAC), está conformado por operadores, ofreciendo así un servicio ágil de atención al cliente.

El titular, quien será designado por el Consejo de Administración de MET, tendrá una duración mínima de cuatro años y será renovable por iguales períodos. Re caerá en empleados o directivos de la entidad con dilatada experiencia y reconocida honorabilidad. No podrán ser elegidos para dicho cargo quienes:

A.- Hayan sido expedientados por infracción de deberes laborales.

B.-Hubieran sido sancionados por incumplimiento de la normativa de disciplina y ordenación de las entidades de pago.

C.-No tengan acreditada honorabilidad. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y bancarias. En todo caso, se entenderá que carecen de tal honorabilidad quienes, en España o en el extranjero, tengan antecedentes penales por delitos dolosos, estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras o estén inhabilitados conforme a las normas concursales.

D.- Tengan una experiencia inferior a 5 años en el ejercicio de sus funciones actuales.

Será causa de cese en el cargo la concurrencia de las circunstancias con posterioridad al nombramiento del titular señaladas en las letras A a C anteriores, así como la incapacidad sobrevenida para el desempeño del cargo. Todos los departamentos y servicios de la entidad deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. El nombramiento será comunicado al Banco de España en los términos exigidos por la legislación aplicable.

5. INTERPOSICIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN.

Las reclamaciones o quejas efectuadas por los clientes deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- A. Identificación del reclamante, con expresión de su nombre, apellidos y domicilio del interesado, número de documento de identificación, señalando si se trata de documento expedido por autoridades españolas o extranjeras, en cuyo caso deberá indicar el país de expedición, en caso de tratarse de persona jurídica se deberán detallar además los datos referidos a su inscripción en el Registro mercantil correspondiente.
- B. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- C. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación.
- D. Lugar, fecha y firma.
- E. A la queja o reclamación se deberá anexar toda la documentación de la que disponga relativa o en que se fundamente la misma.
- F. En la interposición de la queja o reclamación, el reclamante debe indicar que no tiene conocimiento de que el asunto está siendo sustanciado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas por los clientes bien en soporte papel, en cualquiera de los establecimientos abiertos al público donde MET presente sus servicios, o bien por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos de dichas quejas y reclamaciones. A estos últimos efectos se ha habilitado una dirección de correo electrónico adjunta en anexo al presente documento.

6. ADMISIÓN A TRÁMITE.

Una vez presentadas por los clientes, la quejas o reclamaciones serán recepcionadas por el titular del servicio de atención al cliente, quien abrirá expediente señalando cada una de ellas con un número identificativo, siempre por orden correlativo dentro del año natural (que será a partir de ese momento el número de referencia del expediente que se inicia) y con la fecha de entrada en la entidad.

Asimismo se procederá a acusar recibo al interesado por escrito dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de los plazos establecidos para resolver la queja o reclamación. El titular del servicio de atención al cliente revisará los aspectos formales de la queja/reclamación, quien podrá resolver lo siguiente:

1.- Declarar **admitida a trámite** la queja o reclamación, lo que deberá efectuar en el plazo de cinco días hábiles desde la fecha de entrada de la misma.

2.- **Defectos Subsanables:** si no encontrare suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, requerirá al cliente a fin de que subsane los errores u omisiones advertidos, en el plazo de diez días naturales, bajo el apercibimiento de que, si no lo efectuare de ese modo, se archivará la queja o reclamación sin más trámite, sin perjuicio de que en un futuro pueda replantear la queja o reclamación de manera correcta.

El cómputo del plazo de quince días hábiles que el SAC tiene para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago, puede interrumpirse para la subsanación de los defectos normales, pero, tras resolver el impedimento, el cómputo del tiempo se reanudará retomando el momento de la suspensión tras la recepción de lo alegado por el reclamante.

3.- Se procederá a **inadmitir a trámite** la queja o reclamación si se omiten datos esenciales incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación, según lo dispuesto en la definición de queja o reclamación establecida en el apartado 2 del presente procedimiento, siempre y cuando estos no sean subsanables; cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos; cuando los hechos motivo de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a la definición de queja o reclamación establecida en el apartado definiciones de este procedimiento, o cuando hubiera transcurrido más de dos años desde la fecha en que tuvo conocimiento el cliente de los hechos que dieron motivo a la queja o reclamación.

Una vez declarada inadmisibile la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto tal decisión al cliente mediante escrito razonado, otorgándole un plazo de 10 días hábiles a fin de que alegue lo que estime conveniente. Si tras el examen de las alegaciones efectuadas, en su caso por el interesado, se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará por escrito la decisión final adoptada que pondrá fin al expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Transcurridos quince días hábiles desde la recepción de una queja o reclamación sin que el Servicio de Atención al Cliente o la entidad hayan respondido previamente a la reclamación, el interesado podrá acudir directamente al servicio de reclamaciones del Banco de España.

7. INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE Y RESOLUCIÓN.

Declarada admitida a trámite la queja o reclamación, el titular del servicio de atención al cliente, por sí o por medio del personal que estime oportuno, recabará cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba estime necesarios dentro del plazo de veinte días a contar desde la fecha de en que se resolvió la admisión a trámite. Este plazo de veinte días se entenderá sin perjuicio del plazo de resolución de quince días hábiles indicado en el apartado 6.

El titular del servicio, a la vista de los motivos de la queja o reclamación, de la información datos y pruebas recabadas tanto del cliente como de la entidad MET, a través de sus distintos departamentos deberá, en el plazo máximo de quince días hábiles a contar a partir de la fecha en que la queja o reclamación tuviere su entrada en la entidad, dictar o emitir resolución que deberá ser motivada y contendrá conclusiones claras, que será notificada por escrito al interesado en el plazo de diez días desde su fecha con indicación, que si no estuviera conforme con la decisión, podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La decisión adoptada podrá ser comunicada a los interesados por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos conforme a la normativa reguladora de la firma electrónica y que dicho procedimiento hubiera sido designado de forma expresa por el reclamante.

A falta de indicación, la comunicación se efectuará a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La resolución del SAC será vinculante para la entidad 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.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Se advierte a los consumidores de que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC, no podrán presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

El coste de los procedimientos derivados de una reclamación será gratuito para el reclamante.

8.- RELACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será responsable de atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en el plazo que dicho Servicio determine.

Tanto el presente Reglamento como también sus posibles modificaciones deben someterse a la verificación del Banco de España, como supervisor de la entidad.

9. INFORMACIÓN AL PÚBLICO.

En todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web de la entidad en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, se expondrá de manera clara y visible para los clientes, la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince días hábiles desde su comunicación a la entidad conforme a lo previsto en este reglamento.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España con especificación de su dirección postal y electrónica.
- d) El presente reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios de pago.

10.- MEMORIA ANUAL.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de MET un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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 en las quejas y reclamaciones, 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

ANEXO-

PROCEDIMIENTO Y DATOS DE CONTACTO

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas por los clientes bien en soporte papel, en cualquiera de los establecimientos abiertos al público donde MET presente sus servicios, o bien por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. A estos últimos efectos, se ha habilitado una dirección de correo electrónico indicada en el presente anexo. También es posible la presentación de las quejas y reclamaciones físicamente ante el Servicio de Atención al Cliente.

Los clientes de la entidad pueden contactar con dicho servicio en:

- La dirección postal Pº Imperial nº 6 3º A, 28005 (Madrid).
- Por teléfono, en el número 91.517.98.87 (como vía inicial de contacto que, para que la reclamación sea admisible, deberá ir acompañada de soporte documental posteriormente).
- Por e-mail, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: atencionalcliente@metmoney.es