



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Contenido

| | |
|--|---|
| 1º) Sujetos que pueden presentar quejas y reclamaciones | 2 |
| 2º) Concepto de queja y reclamación | 2 |
| 3º) Motivos que justifican la queja o reclamación | 2 |
| 4º) Composición y estructura del servicio | 2 |
| a) Composición | 2 |
| b) Titular del servicio | 2 |
| c) Funciones | 3 |
| d) Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad | 3 |
| e) Renovación y cese | 4 |
| f) Comunicación del Titular del Servicio de Atención al cliente de Sigue Global Services Spain S.A.U. al Banco de España | 4 |
| 5º) Procedimiento interno | 4 |
| a) La queja o reclamación se puede presentar | 4 |
| b) Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones | 5 |
| c) En las quejas o reclamaciones se harán constar | 5 |
| d) Admisión a trámite | 5 |
| e) Tramitación | 6 |
| f) Plazo para resolver la reclamación | 6 |
| g) Allanamiento o Desistimiento | 7 |
| h) Resolución | 7 |
| 6º) Informe anual | 7 |
| 7º) Verificación por parte del Banco de España | 8 |
| 8º) Deber de información | 8 |
| 9º) Aceptación del Reglamento | 8 |

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



1º) **Sujetos que pueden presentar quejas y reclamaciones (art. 2.2 Orden ECO/734/2004):**

Personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuarios de los servicios prestados por una entidad de pago.

2º) **Concepto de queja y reclamación:**

Queja: Manifestación de inconformidad de los usuarios de la Entidad de Pago por los servicios prestados por dicha Entidad o el trato dispensado por el personal o los agentes de dicha Entidad.

Reclamación: Es la comunicación escrita de la queja, es el medio por el que el usuario de los servicios prestados por la Entidad de Pago pone en conocimiento a la Entidad, el perjuicio causado por una mala práctica o mal servicio realizado por esta y por la que se pretende su resarcimiento o reparación del perjuicio causado.

3º) **Motivos que justifican la queja o reclamación (art. 2.2 Orden ECO/734/2004):**

Vulneración de los intereses o derechos de los usuarios, 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.

4º) **Composición y estructura del servicio:**

a) **Composición:**

El Servicio de Atención al Cliente está formado, por el Titular del Servicio y, en su caso, por otras personas designadas por los administradores, que quedarán bajo la supervisión y control del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

b) **Titular del servicio:**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente es una persona de reconocida honorabilidad comercial y profesional, con el conocimiento y la experiencia para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional dado que se ha venido observando en él una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Posee conocimientos y experiencia adecuados, ya que viene desempeñando funciones relacionadas con los servicios de envío de dinero de la Entidad.



c) Funciones:

- A. Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios prestados por la entidad o sus representantes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- B. Resolver las quejas y las reclamaciones citadas en un plazo no superior a dos meses, desde la fecha de presentación de las mismas ante cualquier instancia de la entidad: oficina, Servicio de Atención al Cliente, correo electrónico.
- C. Realizar acuse de recibo al reclamante de la recepción de su queja o reclamación por correo electrónico o por correo ordinario a la dirección del reclamante.
- D. Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida al resto de los departamentos de la Entidad, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- E. Elaborar y presentar un Informe Anual de la actividad desarrollada en los términos exigidos por la normativa vigente, así como cualesquiera otros que los Administradores Solidarios estimen oportunos.
- F. Emitir los informes que le correspondan de acuerdo con la legislación vigente y el presente Reglamento.
- G. Custodia de la documentación del Servicio.

d) Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad:

- A. No podrá desempeñar las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente quien pertenezca o haya pertenecido al Órgano de Administración de Sigue Global Services Spain S.A.U.
- B. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penalmente o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- C. Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- D. El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas quejas o reclamaciones sobre los que tenga interés directo, así como aquellos en que se vean involucrados familiares por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, o bien en aquellos supuestos en que se vean involucradas personas con quien mantenga amistad íntima o enemistad manifiesta. Siempre que se produzca alguno de los supuestos expresados en el presente párrafo, el Titular del Servicio de Atención al Cliente



advertirá al Órgano de Administración de la Sociedad la incompatibilidad descrita.

E. No podrá ser elegido como Titular del Servicio quien no reúna los requisitos de honorabilidad profesional, conocimiento y experiencia señalados anteriormente.

e) Renovación y cese:

La permanencia en el cargo es ilimitada hasta que los Administradores Solidarios elijan a un nuevo Titular.

El Titular cesará del cargo en los siguientes supuestos:

- A. Cuando cometa un abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contraria a los Reglamentos o Estatutos de la Entidad.
- B. Por causa o motivo justificado, en caso de incumplimiento reiterado de las funciones y obligaciones propias del cargo.
- C. Por decisión propia, mediante presentación formal de la dimisión ante los Administradores Solidarios.
- D. Por causar baja como trabajador de la Entidad.
- E. Por condena en sentencia firme de un delito.

f) Comunicación del Titular del Servicio de Atención al cliente de Sigue Global Services Spain S.A.U. al Banco de España:

Es obligatorio comunicar el nombramiento del Titular del Servicio de Atención del Cliente al Banco de España.

5º) Procedimiento interno:

a) La queja o reclamación se puede presentar:

- A. Mediante soporte papel en las oficinas de la Entidad.
- B. Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- C. Ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.



b) Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones:

El plazo de presentación de las reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

c) En las quejas o reclamaciones se harán constar:

- A. Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como su correo electrónico, si lo tuviese, y, en su caso, de la persona que le represente debidamente acreditada, número de DNI, NIE o Pasaporte.
- B. Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- C. Oficina, oficinas o servicio en que hubieran tenido lugar los hechos objeto de queja o reclamación.
- D. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo tramitada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- E. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con la documentación anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las cuales se fundamente su queja o reclamación.

d) Admisión a trámite:

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se abrirá un expediente.

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, notificándole que si así no lo hiciese, se archivará dicha reclamación. Pudiendo el reclamante en un futuro presentar de nuevo queja o reclamación sobre los mismos hechos, por el que se abrirá un nuevo expediente.

Casos en los que se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones:

- A. Se omitan datos esenciales no subsanables para la tramitación, incluidos los supuestos en los que no se incluya el motivo de la reclamación.
- B. Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los

órganos administrativos, judiciales o arbitrales, o bien la misma se encuentre pendiente de litigio o resolución, o bien ya haya sido resuelto por alguna de estas instancias.

- C. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos legales establecidos en la Orden Ministerial 734/2004 sobre “departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del usuario de entidades financieras”.
- D. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo usuario de los servicios prestados por la entidad en relación a los mismos hechos.
- E. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido por el Reglamento.

En los casos de que haya una tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente debe abstenerse de tramitar la queja o reclamación.

Cuando no sea admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se manifestará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión adoptada.

e) Tramitación:

El Servicio de Atención al Cliente recabará la información que estime necesaria del reclamante y de los servicios de la entidad, que deberá aportarse en el plazo máximo de veinte días.

f) Plazo para resolver la reclamación:

Dos meses a contar desde la presentación de la reclamación ante cualquier instancia de la entidad: oficina, Servicio de Atención al Cliente, correo electrónico. El Servicio de Atención al Cliente comunicará mediante acuse de recibo de la recepción de la queja o reclamación por correo electrónico o por correo ordinario a la dirección del reclamante.

Transcurrido este plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya emitido resolución, los usuarios de los servicios prestados por la entidad pueden presentar la reclamación directamente ante el servicio de reclamaciones del Banco de España.



En los casos en que el usuario de los servicios prestados por la entidad se muestre disconforme con la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, pueden presentar reclamación ante el servicio de reclamaciones del Banco de España, sin necesidad de que transcurra el plazo de dos meses.

g) Allanamiento o Desistimiento:

Si a la vista de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente rectificase a favor del reclamante, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado en cualquier momento, por lo que 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 en lo que a la relación con el interesado se refiere.

h) Resolución:

Dentro del plazo de dos meses el titular del Servicio dictará la resolución, que deberá ser motivada, con conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundamentándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de datos, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución será notificada al interesado en el plazo de 10 días a contar desde su fecha, por el medio designado por el reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio empleado para presentar la queja o reclamación, indicando que si no estuviera conforme con la decisión puede acudir ante el servicio de reclamaciones del Banco de España.

6º) Informe anual:

El Servicio de Atención al Cliente deberá presentar ante los Administradores Solidarios, durante el primer trimestre de cada año, un informe explicativo sobre el desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe deberá contener, como mínimo, el siguiente contenido:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, así como cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones adoptadas, indicando el carácter favorable o desfavorable para el reclamante
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.



El Servicio de Atención al Cliente deberá redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la Memoria anual de la Entidad.

7º) Verificación por parte del Banco de España:

Tanto el reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente como sus posibles modificaciones deberán ser comunicadas al Banco de España para que pueda verificar que contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

8º) Deber de información:

Sigue Global Services Spain S.A.U. debe informar en su domicilio social, y en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web:

- a) La existencia del Servicio de Atención al cliente, su dirección postal y electrónica.
- b) Su obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad: oficina, Servicio de Atención al Cliente, correo electrónico.
- c) La existencia del servicio de reclamaciones del Banco de España, con su dirección postal y electrónica; la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante este organismo.
- d) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Referencia a la normativa de transparencia y protección del usuario de Servicios Financieros.

9º) Aceptación del Reglamento:

La presentación de una queja y/o reclamación por los usuarios supone la aceptación del presente Reglamento.



ANEXO I

1. Titular del Servicio de Atención al Cliente: Doña Elizabeth Pino Cedeño, elegida por los Administradores Solidarios de la Entidad en virtud del acuerdo adoptado en fecha 11 de marzo de 2014.

2. La sede del Servicio de Atención al Cliente es: Carrera de San Jerónimo 16, 3ª Derecha, 28014 Madrid.

3. La dirección electrónica del titular del Servicio: AtencionalCliente.es@sigue.com

4. Teléfono de contacto: 911 335 555
Fax: 900 807 384