REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CLIENTE

Preámbulo

La Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante "la Orden"), ha venido a establecer los requisitos y procedimientos que han de cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente de las diferentes tipologías de entidades que actúan en el sistema financiero español.

Dicha norma prevé, entre otros asuntos, que las entidades que formen parte de un mismo Grupo económico podrán disponer de un único Servicio de atención al cliente, el cual se encargará de canalizar todas las quejas y reclamaciones, tal y como éstas se definirán a continuación, que se reciban en las entidades del Grupo por parte de sus clientes. El Servicio unificado de atención al cliente de EBURY PARTNERS UK, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante "EBURY") pretende aglutinar la citada función para la entidad radicada en España y afectada por la Orden asumiendo, por tanto, las responsabilidades del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección a la clientela.

El presente Reglamento tiene por finalidad regular los requisitos, procedimientos y actividad en general que debe observar el Servicio de atención al cliente de la entidad Ebury radicada en España y resto de las Entidades o sucursales que formen o puedan formar parte del grupo, con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención a la clientela de la entidad financiera EBURY PARTNERS UK, SUCURSAL EN ESPAÑA o de cualquiera de estas entidades o sucursales que formen o puedan formar parte del grupo.

CAPÍTULO I

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto la regulación de la designación, estructura, procedimiento y ámbito de actuación del Servicio de atención al cliente de Ebury afectada por la Orden. Asimismo recogerá cuál ha de ser el trámite operativo que toda reclamación debe seguir desde que se recibe por parte de Ebury hasta que la misma sea resuelta por el Servicio de atención al cliente.

Artículo 2. Aprobación y modificación

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de EBURY PARTNERS UK, SUCURSAL EN ESPAÑA, y sometido a verificación del Banco de España. Las modificaciones futuras del Reglamento, contarán con la aprobación igualmente de la Dirección General de EBURY PARTNERS y la posterior verificación del Banco de España.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

a) Ámbito de aplicación subjetivo

Quedan incluidas **dentro** del ámbito de aplicación subjetivo de este Reglamento, todas las entidades ubicadas en España, y que forman parte de la entidad matriz Ebury Partners, UK Limited (las "Entidades") y se vean afectadas por la Orden.

b) Ámbito de aplicación objetivo

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de pago ("Servicios financieros") prestados por cualquiera de las Entidades, 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.

A este respecto tendrán la consideración de **quejas** las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las Entidades que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de **reclamaciones** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las Entidades 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 las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO II

Servicio de Atención al Cliente

Artículo 4. Nombramiento del titular

El Servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de las Entidades.

El responsable de Servicio de atención al cliente (el "titular del SAC" en adelante) será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Dicho titular del SAC será designado por el Director General de EBURY PARTNERS UK, SUCURSAL EN ESPAÑA.

La designación del titular del SAC será debidamente comunicada al Banco de España y al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (como Servicio de Reclamaciones del Banco de España).

Su mandato será de 2 años, renovables automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 5 siguiente.

La designación como titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa, relacionadas con el aspecto comercial u operativo, de forma que no se ponga en duda su independencia de criterio.

El Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

El recurso del Servicio de atención al cliente será gratuito y el cargo de titular del SAC como responsable del mismo no será remunerado.

Artículo 5. **Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del titular del servicio de atención al cliente**

La designación como titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con aspectos comerciales u operativos.

Por otra parte no podrán ejercer el cargo de titular del SAC:

a) los fallidos concursados no rehabilitados
b) quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades
c) quienes tengan antecedentes penales
d) los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.

El titular del SAC cesará en sus funciones:

a) cuando se haya cumplido el plazo establecido, siempre y cuando no se acuerde su renovación automática, tal y como se indica en el artículo 4º citado anteriormente,

b) por desistimiento debido a la propia voluntad del titular,

c) por enfermedad o imposibilidad física para el adecuado cumplimiento de sus funciones,

d) por incumplimiento grave de sus deberes,

e) por su designación para otras funciones comerciales y operativas dentro de la entidad, contando con el acuerdo del propio titular

f) por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

Artículo 6. Competencia del Servicio de atención al cliente

El Servicio de atención al cliente será el único responsable de la instrucción de los expedientes que se tramiten para resolver cualesquiera quejas o reclamaciones que se reciban en EBURY o resto de las Entidades presentadas por sus clientes, siempre que las mismas versen sobre alguno de los asuntos a que hace referencia el artículo 3 del presente Reglamento.

Artículo 7. Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de las Entidades facilitarán al departamento de atención al cliente, cuanto apoyo solicite en los procedimientos de análisis, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones, debiendo suministrarle toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO III

Del procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones

Artículo 8. Plazo de presentación de la reclamación

De conformidad con lo previsto en la Orden, los clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones que estimen oportuno en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo causante de la misma hasta transcurrido un plazo máximo de dos años a contar desde que el hecho sea conocido por el reclamante.

Artículo 9. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

1. El cliente podrá presentar las quejas y reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y CIF para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Servicio.

c) Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Información sobre lo que el cliente considera debería realizar EBURY para subsanar o resarcirle del perjuicio ocasionado.

e) 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.

f) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser dirigidas al Servicio de atención al cliente, en la dirección que a tal efecto venga recogida en el apartado de Política de Reclamaciones de la página web de la entidad y en la dirección de correo electrónica y postal habilitada por la entidad para este fin, así como de existir, en cualquier oficina abierta al público de la entidad. (Datos recogidos en el **Anexo I** del presente Reglamento).

Artículo 10. Admisión a trámite

1.- Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio departamento comercial u operativo, ésta será remitida al Servicio de atención al cliente, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura del 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.

La fecha de presentación que constará será la de entrada en la entidad, en cualquiera de las instancias existentes.

2.- 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, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de quince (15) días hábiles que dispone el Servicio de atención al cliente para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

3.- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

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 concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la ORDEN ECO/734/2004. Estos requisitos de la Orden hacen referencia a que aquellas personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que presenten la queja o reclamación deben reunir la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Ebury, 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.

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 el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones de dos años a contar desde la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4.- Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Cuando el Servicio de atención al cliente entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Así mismo se le posibilitará al reclamante, para que pueda presentar de nuevo la reclamación por los mismos hechos o bien solicitar la apertura, para esa contingencia, de un nuevo expediente.

Artículo 11. Tramitación interna del expediente de reclamación

El Servicio de atención al cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas oficinas, departamentos y servicios de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 12. Allanamiento y desistimiento del expediente

Si a la vista de la queja o reclamación, Ebury rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo y justificarlo documentalmente, salvo que existiere 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 en lo que a la relación con el interesado se refiere.

El plazo máximo estipulado en el presente Reglamento para la tramitación de las quejas y reclamaciones es de quince (15) días hábiles , a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada al Servicio de atención al cliente por el correo electrónico y postal habilitado a tal fin, o de existir, en cualquier oficina abierta al público. La fecha de presentación que constará será la de entrada en la entidad, en cualquiera de las instancias existentes.

Artículo 13. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, siendo, para el caso concreto del Banco de España, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. Los consumidores que así lo hagan, podrán hacerlo en el plazo de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones serán vinculantes para la entidad, y mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado por el Servicio de atención al cliente, el interesado pueda acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (DCMR) en defensa de sus intereses.

5. En cualquier caso, el reclamante podrá dirigirse a dicho Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (DCMR) en caso de no haber recibido respuesta del Servicio de Atención al Cliente transcurridos quince (15) días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago.

Artículo 14. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ebury atenderá por medio del titular del Servicio de atención al cliente, los requerimientos que desde el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO IV

De los deberes de información con la clientela

Artículo 15. Deberes de información

Las Entidades pondrán a disposición de sus clientes, en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, y en cada una de las oficinas abiertas al público, la información siguiente:

a. La existencia del Servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica

b. La obligación por parte de las Entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación y acuse de recibo en la Entidad, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (DCMR) y/o resto de servicios de reclamaciones que correspondan.

c. Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (DCMR) y/o resto de servicios de reclamaciones que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

d. El presente Reglamento de funcionamiento.

e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 16. Informe anual

Contenido 1. Dentro del primer trimestre de cada año fiscal, el Servicio de atención al cliente presentará ante la dirección general de EBURY PARTNERS UK, SUCURSAL EN ESPAÑA 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.

Contenido 2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Ebury.

Anexo I

Respecto al Art. 9 del presente Reglamento referente a la forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones se indica:

Que las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de atención al cliente, en la dirección postal Paseo de la Castellana, 202. 5ª Planta, 28046 Madrid, España, o bien a través de correo electrónico, reclamaciones@ebury.com disponible en la página web de Ebury habilitado para tal fin, o en el caso de existir, en cualquiera de las oficinas abiertas al público.