

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE
CHANGE CENTER ENTIDAD DE PAGO S.A.

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la entidad CHANGE CENTER ENTIDAD DE PAGO S.A.

El Servicio de Atención al Cliente tiene como finalidad atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de los servicios que la entidad presta de envío de dinero, según los requisitos y limitaciones reflejadas en el presente Reglamento, de conformidad con las obligaciones previstas en 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.

Las quejas y reclamaciones de usuarios de los servicios que la entidad presta objeto del Reglamento abarcan las tardanzas, desatenciones en los servicios prestados a los usuarios de los servicios que la entidad presta, como a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de la buenas prácticas y usos financieros.

Se entiende por quejas aquellas comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios de los servicios de Change Center Entidad de Pago S.A. motivadas por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad. Se entenderá por reclamaciones las presentadas por los usuarios de los servicios prestados por Change Center Entidad de Pago S.A. con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, cuando consideren que se han lesionado sus derechos derivados de los contratos suscritos con ella o que esta ha incurrido en una práctica abusiva en la aplicación de tales contratos.

2. Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer dichas funciones de conformidad con la normativa aplicable. Será designado por el Administrador Único de la entidad.



La designación del titular será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y al Banco de España como autoridad supervisora.

La duración del cargo será de cinco años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos iguales, si tres meses antes de la fecha de cumplimiento del mandato, la entidad no comunica su intención de designar a otra persona.

El Servicio de Atención al Cliente se regirá por los principios de equidad, transparencia, buenas prácticas y usos financieros, garantizando la aplicación de criterios justos y equitativos en la evaluación y resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios que la entidad presta, velando en todo momento por el cumplimiento de sus derechos, asegurando asimismo que las comunicaciones a los usuarios de los servicios que la entidad presta sea siempre veraces y ajustadas a la realidad.

En el ejercicio de sus funciones el Servicio de Atención al Cliente actuará con la independencia necesaria para la adecuada protección de los intereses y derechos que la ley expresamente reconoce y atenderá los requerimientos del Banco de España.

Todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste los solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquel en materia de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración. Cualquier departamento de la compañía que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, informando al reclamante de que la competencia para conocer de la misma corresponde a él.

El Servicio de Atención al Cliente estará asimismo a disposición de cuantos departamentos de la organización precisen su intervención al objeto de definir e implantar las medidas de carácter interno que se estimen necesarias para que la organización pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.



Change Center Entidad de Pago S.A. adoptará en todo momento las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información solicitada por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. La entidad dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Son causas de incompatibilidad e inelegibilidad el desempeño de cualquier función ejecutiva, comercial u organizativa distinta de las que le corresponden dentro del departamento en el que se integra el Servicio de Atención al Cliente o el hecho de que de manera generalizada y continuada en el tiempo concurren en él cualesquiera otras circunstancias que mermen su imparcialidad e independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- Expiración del plazo de su nombramiento o renovación.
- Incapacidad sobrevenida o cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas.
- Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- Renuncia presentada ante el Administrador Único.
- Por acuerdo del Administrador Único, basado en causas objetivas y graves.

3. Información

De acuerdo con lo exigido en la normativa aplicable, la organización mantendrá a disposición de los usuarios de los servicios que la entidad presta en la página web y en todos los locales a través de los cuales operan los agentes Change Center Entidad de Pago S.A., la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su domicilio y dirección de correo electrónico.
- La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España así como los datos de contacto de dicho Servicio de Reclamaciones.



- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios que la entidad presta, objeto del presente Reglamento, en el plazo de dos meses desde su presentación.
- La existencia y el ofrecimiento a los usuarios de los servicios que la entidad presta de este Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de los servicios financieros.

4. Tramitación de las quejas y reclamaciones

Los usuarios de los servicios de Change Center Entidad de Pago S.A., podrán presentar las quejas y reclamaciones ante la entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación. El plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones será de DOS AÑOS a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Los usuarios de los servicios que la entidad presta podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente en soporte papel en cualquiera de los establecimientos abiertos al público donde Change Center Entidad de Pago S.A. preste sus servicios o bien por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, a estos efectos se ha habilitado una dirección de correo electrónico adjunta en Anexo II al presente documento, a fin de poder emitir una resolución sobre la misma, deberá aportar la siguiente información:

- Nombre, apellidos, domicilio y D.N.I., N.I.E o Pasaporte del reclamante, CIF para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- Motivo de la queja o reclamación.
- Oficina, agente, departamento o servicio donde se originó la queja.
- Descripción de los hechos que motivan la reclamación y petición que formula el cliente.
- Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- Lugar, fecha y firma.
- Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.



Se incluye como Anexo I un formulario de reclamación con el contenido indicado en este artículo que puede ser utilizado **voluntariamente** por los usuarios de los servicios que la entidad presta.

Una vez recibida la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente analizará su contenido y si cumple con los requisitos del presente reglamento, se admitirá a trámite y se procederá a la apertura de expediente. En el supuesto de que se detecte en la reclamación falta de datos esenciales se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de DIEZ DIAS HABILES, aportando datos y/o documentos omitidos.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, por cualquiera de los medios descritos anteriormente, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. El Servicio de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dos meses

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

- 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.
- 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.
- 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.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- 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, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.



Si el Servicio de Atención al Cliente entiende que no es admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas reflejadas, lo pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Sin perjuicio de que en un futuro pueda replantear la queja de manera correcta, procediendo a la apertura de un nuevo expediente.

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 la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

5. Allanamiento y desistimiento

- 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, salvo que aquel desistiera expresamente de la queja o reclamación, en cuyo caso la compañía 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 reclamación con el interesado se refiere.

6. Finalización y notificación

- El plazo para resolver el expediente será de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier establecimiento abierto al público donde Change Center Entidad de Pago S.A. preste sus servicios o bien por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento. La resolución informará expresamente al reclamante de la facultad que lo asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Igualmente, podrá el reclamante acudir al citado organismo caso de que hubiera transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación sin que éstas hubieran sido resueltas.



- La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener 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, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, se indicaran las razones que justifiquen dicha decisión.
- La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

7. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Titular del Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Administrador Único de la entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Un 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.
- Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

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

8. Entrada en vigor del Reglamento

El presente Reglamento, así como futuras modificaciones, entrará en vigor a partir del día siguiente de la previa verificación del mismo por parte del Banco de España.



ANEXO I

FORMULARIO RECLAMACIÓN DE CLIENTE

DATOS DEL RECLAMANTE

D/D^a

D.N.I. /N.I.E./ PASAPORTE.:

NACIONALIDAD:

DOMICILIO:

C.P:

LOCALIDAD:

PROVINCIA:

TELEFONO:

FAX:

MÓVIL:

E-MAIL:

DATOS DEL AGENTE

NOMBRE AGENTE:

C.P:

LOCALIDAD:

PROVINCIA:

Ha sido atendido por:

DETALLES DE LA TRANSACCIÓN

Nº.

IMPORTE:

MOTIVO DE LA RECLAMACION Y PETICIÓN:

El reclamante manifiesta que no ha iniciado procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la reclamación

DOCUMENTACION APORTADA:

Fotocopia del resguardo de la transferencia

Carta explicativa (si procede)

Otros Documentos: (indicar cuales):

En _____ a _____ de _____ de 2 _____

Firma: _____

ANEXO II

El servicio de atención al Cliente tiene establecida su ubicación física en Plza Costa del Sol nº 10, Edf. Entreplazas Ofic 2-145, 29620 Torremolinos, Malaga.

Su dirección de correo electrónico es la siguiente: atencioncliente@change-center.com

Fax: 952 05 73 32