

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

SEFIDE

SERVICIOS FINANCIEROS
DE DINERO ELECTRÓNICO

INDÍCE

PREÁMBULO	2
TÍTULO I.-DISPOSICIONES GENERALES	3
Artículo 2. Difusión	3
Artículo 3. Modificación	3
Artículo 4. Verificación	3
TÍTULO II.-DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
CAPÍTULO I.- REQUISITOS Y DEBERES	4
Artículo 5. Ámbito de actuación	4
Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente	4
Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	4
Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad	4
Artículo 9. Conflictos de interés.....	5
Artículo 10. Duración del cargo y causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente	5
Artículo 11. Organización interna	5
Artículo 12. Funciones.....	5
Artículo 13. Exclusiones.....	6
Artículo 14. Gratuidad del servicio.....	6
Artículo 15. Deberes de cooperación	6
Artículo 16. Deberes de información a la clientela.....	6
CAPÍTULO II.- ASPECTOS PROCEDIMENTALES	7
Artículo 18. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones	7
Artículo 19. Admisión a trámite y solicitud de datos complementarios	7
Artículo 20. Tramitación.....	8
Artículo 21. Acuerdo, allanamiento y desistimiento	9
Artículo 22. Plazo, finalización y notificación.....	9
Artículo 23. Aceptación del Reglamento	10
TÍTULO III.-OTROS ASPECTOS	10
Artículo 25. Informe Anual	10

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SEFIDE, E.D.E, S.L.U.

PREÁMBULO

Con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención al cliente, **la 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**, desarrolla los artículos 29 y 31 de la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero para configurar el marco legal que ofrezca a los usuarios la protección y garantías necesarias respecto al funcionamiento de las entidades financieras.

La legislación reguladora de las entidades de dinero electrónico que tiene como normas de referencia principal la **Ley 21/2011, de 26 de julio de dinero electrónico**, y su normativa de desarrollo en el **Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo** de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, en su letra l) del artículo 3º, establece, en el marco de la solicitud de autorización de las entidades de dinero electrónico, la necesidad de que las mismas cuenten con un Reglamento para la defensa del cliente que establezca los procedimientos oportunos para la atención y resolución de las quejas y reclamaciones de sus clientes.

A fin de dar cumplimiento a la obligación anteriormente expuesta, SEFIDE EDE, S.L.U. (en adelante, indistintamente, la “Sociedad” o “SEFIDE”) ha desarrollado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente que, tras su revisión, ha sido aprobado por el Consejo de Administración de SEFIDE EDE, S.L.U. en el que se recoge:

(i) los procedimientos para la atención y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes y (ii) el funcionamiento de su Servicio de Atención al Cliente, adaptado a las exigencias de la 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.

En aras de la actualización y mejora de las prácticas en este ámbito, el Banco de España ha publicado el 20 Julio de 2021 la **Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España**, que ha tenido en cuenta la normativa nacional aplicable, así como las directrices de las Autoridad Bancaria Europea(EBA). El art. 2 d) de la guía señala expresamente a las entidades de dinero electrónico como destinatarios que deberán aplicar los principios y criterios contenidos en la misma.

Así mismo SEFIDE EDE, S.L.U, dará ,cuando proceda, debido cumplimiento al mandato del art. 8 de la Orden ECO/734/2014 donde se señala que corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones, contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

TÍTULO I.-DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento, de aplicación a SEFIDE como entidad de dinero electrónico, tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de SEFIDE, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

1. Clientes: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por SEFIDE.
2. Quejas: Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de deficiencia que se observe en el funcionamiento de los servicios.
3. Reclamaciones: Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protecciones de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses y derechos, con la pretensión de obtener una restitución.

Artículo 2. Difusión

El Consejo de Administración de SEFIDE adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre sus distintos departamentos y servicios.

Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en las páginas web y, así mismo, estará a disposición en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, para su mejor difusión entre clientes y público en general.

Artículo 3. Modificación

Corresponde al Consejo de Administración de SEFIDE la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento.

Artículo 4. Verificación

El presente Reglamento y cualquier modificación del mismo se someterán a la verificación del Banco de España.

TÍTULO II.-DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I.- REQUISITOS Y DEBERES.

Artículo 5. Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por SEFIDE, 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.

Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre 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 las buenas prácticas comerciales y financieras, sin que dicha persona cuente con ningún antecedente por la comisión de ninguna infracción relacionada con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o cualquier otra norma reguladora o relacionada con el desarrollo de cualquier actividad financiera.

Por su parte, se presume que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de SEFIDE durante un periodo de al menos 5 años.

Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente corresponde al Consejo de Administración de SEFIDE.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; 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 descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

Artículo 9. Conflictos de interés

Aquellos miembros del Servicio de Atención al Cliente que tengan un interés personal en alguna queja o reclamación pondrán dicha circunstancia inmediatamente en conocimiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

En aquellas quejas o reclamaciones en las que sea el Titular del Servicio de Atención al Cliente quien tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después del mismo.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de

amistad o afectividad. Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

Artículo 10. Duración del cargo y causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por un periodo de cinco años, pudiéndose renovar por periodos sucesivos de igual duración.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
2. Renuncia.
3. Muerte o incapacidad sobrevenida.
4. Cesación de su relación laboral.
5. Por incurrir en algunos de los supuestos contemplados en el artículo 8 de este Reglamento.
6. Por acuerdo del Consejo de Administración motivado por causas objetivas y suficientemente graves.

Artículo 11. Organización interna

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos de la organización, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés. El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, su personal deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 12. Funciones

El Servicio de Atención al Cliente tramitará y resolverá todo tipo de queja o reclamación presentada por sus clientes en el ámbito de lo dispuesto en el artículo 5 del presente Reglamento.

Artículo 13. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de SEFIDE con sus empleados.
2. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de SEFIDE, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos y condiciones para la prestación de servicios, salvo que la queja o reclamación sea formulada por negligencia o dilación en la toma de decisión de SEFIDE.
3. Las que se refieran a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o sometidas a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 del presente Reglamento.
4. Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de SEFIDE frente al cliente, siempre que exista constancia de la intención manifiesta de éste.
5. Aquellas que no se encuentren dentro del ámbito de actuación establecido en el artículo 5 del presente Reglamento
6. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 14. Gratuidad del servicio

La presentación de quejas y reclamaciones y su tramitación por el Servicio de Atención al Cliente tendrá carácter gratuito, no pudiendo ser exigido al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 15. Deberes de cooperación

SEFIDE adoptará las medidas oportunas para garantizar el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente y que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 16. Deberes de información a la clientela

Los clientes tendrán a su disposición en la página web y, así mismo, estará a disposición en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
2. La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago en el plazo de quince días hábiles (15) desde la fecha de su presentación. Iniciándose el cómputo desde la presentación de la queja o reclamación, que reflejará la fecha de presentación, por cualquiera de los medios señalados en el artículo 18 del presente Reglamento.
3. La existencia del Servicio de Reclamaciones de Banco de España, 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 el mismo.
4. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO II.- ASPECTOS PROCEDIMENTALES

Artículo 17. Plazo de presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 18. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier sede de SEFIDE o mediante representación debidamente acreditada, por escrito en soporte papel y con firma autógrafa, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

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

1. La identificación del interesado y, en su caso, de su representante, debidamente acreditado:
 - a. Nombre y apellidos o, en su caso, razón social.
 - b. Documento Nacional de Identidad, si es persona física, o datos referidos al registro público, si es persona jurídica.
 - c. Domicilio.
2. El motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. El departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. La declaración del reclamante de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. El lugar y la fecha de presentación de la queja o reclamación.
6. La firma del interesado o, en su caso, de su representante. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico destinada a este fin.

Artículo 19. Admisión a trámite y solicitud de datos complementarios

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la misma, será remitida a la mayor brevedad al Servicio de Atención al Cliente, que procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda.

En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente o la sede de SEFIDE acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución señalado en el artículo 22 del presente Reglamento. Teniendo en cuenta que dicho cómputo empezará a contar en el momento que ésta sea presentada ante cualquiera de las instancias previstas en el artículo 18 del presente reglamento, haciéndose constar la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo de resolución señalado para finalizar el expediente. El plazo de tiempo en el que el departamento implicado incurra en resolver antes de trasladar el asunto al Servicio de Atención al Cliente computará a tales efectos.

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 le requerirá al interesado para completar la información o 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 archivo de la queja o reclamación no impedirá plantearla de nuevo en un momento posterior si desaparecen las circunstancias que imposibilitaron la tramitación de la inicialmente presentada. En ese caso, se procedería a la apertura de un nuevo expediente.

El plazo empleado por el reclamante para atender el requerimiento a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en el artículo 22. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

1. 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.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones 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.
3. 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 artículo 5 del presente Reglamento.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
5. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 17 del presente Reglamento.

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

Artículo 20. Tramitación

Una vez abierto el expediente de reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al departamento implicado que presenten a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.

Asimismo, 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, servicios y sucursales, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 21. Acuerdo, allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad afectada rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste o se allanase a sus pretensiones, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, justificarlo documentalmente. En tales supuestos, 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.

Artículo 22. Plazo, finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días hábiles (15), iniciándose el cómputo desde la presentación de la queja o reclamación, que reflejará la fecha de presentación, por cualquiera de los medios señalados en el artículo 18 del presente Reglamento.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo establecido por razones ajenas a la voluntad de SEFIDE, la entidad enviará al interesado, una respuesta provisional, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará 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.

La decisión de SEFIDE respecto a la reclamación será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como en 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.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales 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, e incluyan la firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente, 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. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España.

Si transcurrido el plazo reflejado en el punto 2º del artículo 16 del presente reglamento, desde la fecha de la presentación de la queja o reclamación por parte del reclamante, por cualquiera de los medios señalados en el artículo 18 también del presente reglamento, y tenidos en cuenta, además, los días a que hubiere lugar conforme a lo previsto en este reglamento, el reclamante no hubiese recibido la resolución a su queja o reclamación, podrá acudir directamente a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad (o Defensor).

Artículo 23. Aceptación del Reglamento

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

TÍTULO III.-OTROS ASPECTOS

Artículo 24. Relación con los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras

El Titular del Servicio de Atención atenderá 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 las normas que les sean de aplicación.

Artículo 25. Informe Anual

En el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de SEFIDE un informe de actividades correspondiente al ejercicio precedente, con el siguiente contenido mínimo:

1. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, causas de inadmisión, cuestiones planteadas e importes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del resultado favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Criterios generales que fundamenten las decisiones.
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia. Asimismo, se elaborará un resumen del citado informe que se integrará en la memoria anual de SEFIDE.