

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE **REGLAMENTO INTERNO DE TELEGIROS, S.A.**

PREÁMBULO

TELEGIROS, S.A está autorizada por el Banco de España desde la fecha 5 de diciembre de 2.000 en virtud de la cual consta su inscripción bajo el número 1740 para realizar la gestión de transferencias con el exterior en concepto de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España .

Atendiendo a las normas en materia de transparencia y protección de la clientela previstas en la Circular 6/2001, de 29 octubre y en la Orden del Ministerio de Economía de fecha 16 de diciembre de 2.000 de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes, se indaga en la necesidad de adoptar las pertinentes medidas organizativas y de transparencia conducentes a proteger la clientela., poniéndose en conocimiento de la existencia del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, como organismo competente para tramitar las reclamaciones planteadas por los clientes de los distintos titulares de establecimientos, por las presuntas infracciones a las buenas prácticas y usos bancarios, previa reclamación directa ante el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, de dichos establecimientos.

El presente reglamento cumple la finalidad de cumplir con lo prescrito en el Real Decreto 303/2004, que aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (art.1), y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre Creación de los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (Disposición Adicional 2ª), dichas normas exigen la obligatoriedad que los establecimientos de gestión de transferencias con el exterior están obligados a establecer servicios de defensa del cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones que les formulen sus clientes.

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1.- OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el departamento de atención al cliente de TELEGIROS, S.A. en la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes.

2.-AMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO

Los sujetos que pueden presentar reclamaciones y quejas, son personas físicas españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por Telegiros, S.A., como entidad autorizada por el Banco de España para ejercitar la actividad de gestión de transferencias con el exterior en concepto de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España.

3.- AMBITO DE APLICACIÓN OBJETIVO.

El Servicio de Atención al Cliente de TELEGIROS está obligada a atender y resolver las quejas, reclamaciones y consultas, que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrá la consideración de QUEJA las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por TELEGIROS, y que son formuladas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrá la consideración de RECLAMACIÓN, la presentada por un cliente que pretenda obtener la restitución de su interés o derecho legalmente reconocido; hechos concretos referidos a acciones u omisiones imputables a TELEGIROS, 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, en particular, del principio de equidad.

4.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente dispone de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y de las medidas suficientes que garantizan la adopción de forma autónoma de decisiones referentes al ámbito de su actividad, manteniéndose ajeno al resto de departamentos operativos de TELEGIROS, con la finalidad evitar conflictos internos de intereses.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, TELEGIROS dispone del Departamento de Cumplimiento de Normativa, que adopta las acciones necesarias para que el personal al servicio del departamento de atención al cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros constituida por la Ley 9/1999, de 12 de abril; Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 sobre Tipos de Interés y Comisiones, Normas de Actuación, Información a Clientes y Publicidad; Orden Ministerial de 16 de noviembre de 2.000 de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general; Circulares del Banco de España 8/1990 y 6/2001; Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero; Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

5.- PLAZO PARA RESOLVER LA RECLAMACIÓN

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la fecha de la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento. Una vez precluido el referido plazo, no hubiera recaído resolución expresa por parte del Servicio de Atención al Cliente o la resolución recaída no satisficiera los intereses del reclamante, éste podrá acudir directamente al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España) adscrito al Banco de España, en la siguiente dirección : *Banco de España, Servicio de Reclamaciones, en C/ Alcalá, 50, Madrid (28014), o bien por e-mail a la siguiente dirección de correo electrónico: www.sjusrde.es.*

6.- FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

El alcance del presente procedimiento previsto en este Reglamento interno de funcionamiento, **sólo será exigible, en la tramitación de las reclamaciones o quejas que no hubieran podido ser resueltas previamente mediante el sistema de atención telefónica de incidencias que dispone el Servicio de Atención al Cliente.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrán efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel .

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, Tarjeta de Residencia o Pasaporte.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) 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.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de TELEGIROS, así como en la siguiente dirección de correo electrónico: sac@telegiros.net.

7.- ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

Recibida la queja o reclamación por el titular del Servicio de Atención al Cliente, se procederá de forma inmediata a la apertura de un expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos departamentos de TELEGIROS.

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 10 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se procederá al archivo sin más trámite de la queja o reclamación.

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 2 meses.

8.-INADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

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

- a) Omisión de 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 resuelto en aquellas instancias.

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.

- c) 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 3 del presente Reglamento.
- d) Se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Hubiere transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones que establece el presente Reglamento.

La inadmisibilidad a trámite de la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, otorgándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones.

Una vez, que el interesado hubiere presentado alegaciones, se le comunicará de forma inmediata la decisión final adoptada..

9.-TRAMITACIÓN

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 de TELEGIROS, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El cliente dispondrá de un plazo máximo de 10 días naturales para aportar la documentación o presentar las alegaciones pertinentes conforme a su derecho.

Desde la fecha en que se efectúe el requerimiento de dicha información quedará suspendido el plazo para resolver.

10.-ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, TELEGIROS rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo y justificarlo documentalmente al Titular del Servicio de Atención al Cliente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado, en este caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite alguno.

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

11.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de 2 meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

La decisión será 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, aplicables, 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.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez 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, cumpliéndose los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma Electrónica, 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.