



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Introducción

El Artículo 29 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero establece para las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

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 (la “**Orden**”) dispone:

- a) por un lado, que resulta de aplicación a las empresas de servicios de inversión y las entidades de dinero electrónico, así como a las sucursales de dichas entidades extranjeras que operen en el territorio nacional,
- b) por otro lado, los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios y departamentos de atención al cliente, incluida la obligación de aprobar un conjunto de normas de protección al consumidor que rijan las actividades del servicio o departamento de atención al cliente, y
- c) que las entidades pertenecientes al mismo grupo están habilitadas para compartir el mismo servicio de atención al cliente.

El presente documento establece la política y los procedimientos que rigen y regulan la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Moneycorp Technologies Limited, Sucursal en España (el “**Servicio de Atención al Cliente**” y la “**Sucursal**”) de conformidad con lo previsto en la Orden para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (el “**Reglamento**”).

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

1 ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL REGLAMENTO

- 1.1. Este Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de la Sucursal a que se atiendan y resuelvan sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como los medios, órganos (Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos que la Sucursal tiene establecidos para asegurar el efectivo ejercicio de tal derecho de acuerdo con las normas aplicables.

2. ARTÍCULO 2.- LOS CLIENTES Y SUS DERECHOS

- 2.1. Se define como “**Cliente**” a toda persona física o jurídica, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal de acuerdo con la normativa aplicable en cada momento.
- 2.2. Todos los Clientes que consideren que han sido tratados de forma negligente, indebida, ilegal o contrario a la legislación aplicable (el “**Reclamante**”), tienen derecho a que sus quejas y reclamaciones se atiendan y resuelvan por el Servicio de Atención al Cliente, a título gratuito y de conformidad con lo previsto en el Reglamento y tendrán derecho a obtener una respuesta a su queja o reclamación conforme a las normas y procedimientos recogidos en la legislación en materia de protección al consumidor y transparencia, buenas prácticas y usos en el sector financiero y a los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza mutua.

3. ARTÍCULO 3.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1. Servicio de Atención al Cliente

- 3.1.1. El Servicio de Atención al Cliente desempeñará las funciones siguientes:

- a) atender y resolver todas las reclamaciones que presenten en forma los Reclamantes conforme al Reglamento;
- b) redactar informes sobre reclamaciones de Reclamantes y recomendaciones sobre cómo promover las buenas relaciones entre la Sucursal y sus Reclamantes y, en particular, el informe anual al que se refiere el artículo 17 de la Orden, detallado en el artículo 7 siguiente;
- c) cerciorarse de que se cumplen las obligaciones de remisión de información que impone la Orden y la normativa de protección al consumidor y de transparencia en los servicios financieros; y
- d) recibir, en nombre de la Sucursal, todas las notificaciones que le remita el Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (la “**CNMV**”) y del Banco de España, así como remitir cualesquiera comunicaciones a dichos órganos.

3.2. Estructura y composición

- 3.2.1. El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto de un Titular del Servicio de Atención al Cliente y el personal auxiliar que la Sucursal estime conveniente en cualquier momento, en vista de las necesidades y carga de trabajo.

- 3.2.2. El Servicio de Atención al Cliente estará separado del resto de unidades y divisiones operativas y comerciales y en la realización de sus tareas tomará sus decisiones de manera completamente autónoma.
- 3.2.3. La Sucursal se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente disponga de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones.
- 3.2.4. A efectos de permitir al Servicio de Atención al Cliente desempeñar adecuadamente sus funciones, todos los empleados de la Sucursal recibirán formación para que facilitarle la información que se les requiera en relación con el ejercicio de sus funciones.
- 3.2.5. De acuerdo con el artículo 8.3 (d) de la Orden, todos los servicios y departamentos de la Sucursal pondrán a disposición del Servicio de Atención al Cliente cuanta información les solicite ese servicio en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO II - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4. ARTÍCULO 4.- NOMBRAMIENTO DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 4.1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por la Dirección General de la Sucursal, y tendrá formación adecuada así como comprensión de las funciones que está asumiendo en tal condición.
- 4.2. Para poder ser nombrado Titular del Servicio de Atención al Cliente, la persona de que se trate deberá reunir los siguientes requisitos:
 - a) Honorabilidad comercial y profesional. A estos efectos, se entenderá que se encuentran en tal condición aquellas personas con una trayectoria de respeto a la legislación mercantil, comercial y económica, así como de seguimiento de buenas prácticas comerciales y financieras.
 - b) Conocimiento y experiencia adecuados para el desempeño de sus funciones según se describen en este Reglamento. A estos efectos, se entenderá que reúnen tales conocimientos y experiencia para desempeñar el puesto de Titular aquellas personas que hayan realizado previamente actividades financieras relacionadas con las que la Sucursal puede llevar a cabo de acuerdo con la normativa aplicable.
 - c) Ausencia de conflictos de intereses según se establece en el artículo 5 siguiente.
- 4.3. Deberá notificarse a la CNMV y al Banco de España el nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente, teniendo en cuenta la inscripción de la Sucursal ante ambos supervisores.

5. ARTÍCULO 5.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD Y CONFLICTOS DE INTERESES

- 5.1. Se consideran causas de incompatibilidad las siguientes:
 - a) ejercer o haber ejercido en el año anterior, funciones comerciales u operativas en cualquier otra entidad del grupo al que pertenecen la Sucursal;
 - b) prestar servicios profesionales a sociedades competidoras de la Sucursal así como ejercer como empleado, directivo o gestor de dichas sociedades;

- c) ejercer funciones como miembro del Consejo de Administración, ejecutivo, director general o similar o llevar a cabo funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva o fondo de pensiones o un mediador de seguros que no pertenezca al Grupo;
- d) ser miembro del Consejo de Administración o el órgano de administración o ejercer como empleado, directivo o gestor en más de cuatro sociedades españolas no pertenecientes al Grupo, excepto en caso de que el Titular, su esposo/a, ascendientes o descendientes o familiares por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o por separado, sean propietarios de una parte del capital de tal sociedad superior al resultado de dividir el capital social entre el número de miembros del órgano de administración,
- e) ejercer cargos políticos o desempeñar cualesquiera otras actividades que puedan implicar una influencia pública relevante o afectar de cualquier manera a la imagen del Servicio de Atención al Cliente; y
- f) aquellas otras que establezca la legislación aplicable.

5.2. Cuando el Titular del Servicio de Atención al Cliente se encuentre en un conflicto de intereses en relación con una queja o reclamación, bien porque le afecte directamente o bien porque le afecte a sus parientes directos o por afinidad hasta el tercer grado o a cualesquiera otras personas con las que mantenga una relación estrecha, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Dirección General de la Sucursal. La Dirección General de la Sucursal nombrará entonces a otra persona que reúna las condiciones para ejercer como Titular y que no se vea afectado por dicha causa de incompatibilidad para que atienda y resuelva la queja o reclamación en cuestión.

5.3. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será separado de su cargo y la Dirección General de la Sucursal nombrará a otra persona para sustituirle en cuanto le sea razonablemente posible en los siguientes casos:

- a) pérdida de los requisitos de idoneidad para el nombramiento;
- b) fallecimiento o discapacidad;
- c) haber sido declarado culpable de un delito por sentencia firme;
- d) deje de ser empleado de la Sucursal o cualquier empresa de su Grupo; o
- e) negligencia grave en el desempeño de sus funciones.

5.4. Si el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente queda vacante, la Dirección General de la Sucursal nombrará inmediatamente a un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente. En el caso de que el Titular del Servicio de Atención al Cliente cese en su cargo, las acciones que hubiera adoptado el anterior Titular del Servicio de Atención al Cliente seguirán siendo válidas hasta la fecha del cese.

5.5. La separación y consiguiente nombramiento de un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente no afectará al plazo para resolver las quejas y reclamaciones.

6. ARTÍCULO 6.- DURACIÓN DEL MANDATO

- 6.1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente se mantendrá en el cargo hasta que se produzca uno de los supuestos mencionados en la sección 5.3 anterior, o hasta que lo determine la Dirección General de la Sucursal, siempre que su cese sea justificado y basado en causas objetivas.

7. ARTÍCULO 7.- SUPERVISIÓN

- 7.1 La Dirección General de la Sucursal y el Titular del Servicio de Atención al Cliente celebrarán reuniones regulares, con la frecuencia que estimen conveniente y, en todo caso, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y para promover y garantizar que la Sucursal cumple la legislación sobre protección de los consumidores y las buenas prácticas y usos en el sector financiero.

CAPÍTULO III - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

8. ARTÍCULO 8.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 8.1. Los Reclamantes, directamente o a través de sus representantes, deberán presentar sus quejas y reclamaciones en un plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que den lugar a la queja o reclamación.
- 8.2. Los Reclamantes están facultados para presentar su queja o reclamación, personalmente o a través de un representante (en cuyo caso, será necesario acreditar tal representación), (i) ya sea por medios presenciales o carta enviada a la Sucursal (o, en su caso, en las oficinas que pueda tener abierta la Sucursal) en papel o (ii) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (en particular, a través de correo electrónico habilitado a estos efectos), siempre que dicho soporte permita su lectura, impresión y conservación de los documentos, y la firma cumpla los requisitos establecidos en el Reglamento eIDAS y normativa española que lo complementa y/o lo sustituya en el futuro.
- 8.3. El procedimiento comenzará en el momento en que se presente la queja o reclamación por escrito de conformidad con el apartado 8. 2 anterior, que deberá incluir lo siguiente:
- a) nombre, apellidos (o denominación social) y domicilio del Reclamante y, en su caso, de su representante, debidamente certificado; número de documento nacional de identidad, pasaporte o número de identificación de extranjeros o los datos del correspondiente registro público,
 - b) razón de la queja o reclamación, especificando claramente los aspectos en los que se requiere una decisión,
 - c) oficina, departamento o servicio involucrados en los hechos a los que se refiere la queja o reclamación,
 - d) declaración del Reclamante de que, en su conocimiento, el asunto del que trata la queja o reclamación no está sujeto a ningún procedimiento o arbitraje administrativo o legal,
 - e) lugar, fecha y firma.

El Reclamante facilitará, junto con el anterior documento de queja o reclamación, la documentación acreditativa de los hechos mencionados en la queja o reclamación de la que dispone.

- 8.4. Si la queja o reclamación no fuera recibida en el Servicio de Atención al Cliente, será remitida por el departamento que la haya recibido al Servicio de Atención al Cliente. Los Reclamantes sólo deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que sea exigible que la presenten ante distintos departamentos de la Sucursal o el Grupo.
- 8.5. Inmediatamente después de recibir la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente remitirá acuse de recibo de la misma al Reclamante o a su representante y registrará expresamente la fecha de presentación de la queja o reclamación a los efectos de dar comienzo al plazo para emitir una decisión.

9. ARTÍCULO 9.- ADMISIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

- 9.1. En caso de que la identidad del Reclamante o, en su caso, los poderes del representantes no se hayan establecido fehacientemente, o los hechos de la queja o reclamación no se hayan indicado claramente, el Reclamante (o su representante) serán requeridos por el Servicio de Atención al Cliente para que complete los documentos en un plazo de diez días naturales y serán advertidos de que en caso de que no completen el expediente, este será archivado sin darle curso. El plazo empleado por el reclamante para subsanar las deficiencias advertidas no se incluirá dentro del plazo de resolución previsto en el artículo 13 del presente Reglamento.
- 9.2. En caso de que el Reclamante (o su representante) no subsane las deficiencias advertidas en el referido plazo de 10 días naturales, la queja o reclamación resultará inadmitida. No obstante, esto no impedirá que el Reclamante pueda presentar de nuevo la queja o reclamación con las deficiencias subsanadas, que será tratada como el inicio de nuevo expediente.
- 9.3. Las quejas y reclamaciones solo podrán ser inadmitidas en los siguientes casos:
- a) cuando omitan información esencial para tramitar la queja o reclamación y dicha información no pueda ser suplida de otra manera, incluyendo los casos en los que la razón de la queja o reclamación no se indica claramente,
 - b) cuando el reclamante trata de presentar como quejas y reclamaciones requerimientos o acciones que corresponde conocer a órganos jurisdiccionales, administrativos o arbitrales o que están pendientes de resolución o procedimiento, o la cuestión ya ha sido tramitada ante cualquiera de estos órganos,
 - c) cuando los hechos, razones y requerimientos relativos a las cuestiones sobre las que trata la queja o reclamación no se refieren a operaciones específicas o no cumplen con los requisitos indicados en la sección 8 anterior,
 - d) cuando las cuestiones planteadas en la queja o reclamación ya se hayan resuelto en anteriores quejas y reclamaciones presentadas por el mismo Reclamante en relación con los mismos hechos, o
 - e) cuando haya expirado el plazo para presentar la queja o reclamación de acuerdo con el párrafo 8.1.
- 9.4. Cuando la queja o reclamación sea inadmisibles por cualquiera de las anteriores razones, se remitirá al Reclamante (o a su representante) una explicación razonada de la decisión y se le dará diez días naturales para hacer alegaciones. En caso de que el Reclamante (o su representante) responda y la queja o reclamación siga siendo inadmisibles, el Servicio de Atención al Cliente se lo comunicará. No obstante, si tras recibir la respuesta del Reclamante, la queja o reclamación resulta ser admisible, se

reanudará el procedimiento, si bien el plazo empleado por el Reclamante para alegar no interrumpirá el plazo que tiene la Sucursal para resolver. El Servicio de Atención al Cliente informará al Reclamante en este sentido.

10. ARTÍCULO 10.- Investigación de la queja o reclamación

10.1. Es importante que se apliquen las normas siguientes a la hora de investigar una queja o reclamación:

- a) todos los reclamantes deberán recibir un trato justo, y sus quejas y reclamaciones se investigarán de manera competente, diligente e imparcial,
- b) deberán investigarse los siguientes aspectos en un plazo razonable: el objeto de la queja, si la queja o reclamación es admisible y si procede algún tipo de compensación o medida correctiva; y
- c) todas las quejas y reclamaciones deberán atenderse de manera equitativa y coherente (es decir, se debe estar en disposición de demostrar que, ante dos situaciones similares, se adoptaron medidas similares).

11. ARTÍCULO 11.- Tramitación

11.1. En la tramitación de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar al Reclamante o su representante y/o a los empleados de la Sucursal los datos, aclaraciones, información o elementos de prueba que razonablemente puedan necesitar para la resolución del caso. En cualquier caso, una vez la queja o reclamación haya sido admitida a trámite, el Servicio de Atención al Cliente contactará inmediatamente al servicio o departamento de la Sucursal afectado y solicitará cuanta documentación, datos e información resulte necesaria y dicho servicio o departamento estará obligado a proporcionársela.

11.2. El Servicio de Atención al Cliente deberá mantener un registro separado para cada queja o reclamación de Reclamante, con todos los documentos que se hayan acumulado en el procedimiento. Dichos registros se mantendrán de conformidad con la normativa aplicable en materia de conservación de registros y documentos vigente en España en ese momento, y en todo caso durante un plazo no inferior a seis años.

11.3. El Servicio de Atención al Cliente adoptará todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa española en materia de protección de datos vigente en cada momento.

12. ARTÍCULO 12.- Aceptación y retirada

12.1. Si la Sucursal resuelve la situación a satisfacción del Reclamante, informará a la instancia competente justificándolo documentalmente salvo que existiere desistimiento expreso del Reclamante, caso en que se procedería al archivo de la queja o reclamación.

12.2. El Reclamante o su representante pueden retirar su queja o reclamación en cualquier momento. La retirada de la queja o reclamación supone la inmediata terminación del procedimiento. Sin embargo, si el Servicio de Atención al Cliente lo considera conveniente en el marco de su rol como promotor de las reglas de transparencia y protección de la clientela y de las mejores prácticas financieras y bancarias, puede decidir continuar con el procedimiento.

13. ARTÍCULO 13.- Resolución de la queja o reclamación

- 13.1. Como regla general, el Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo máximo de un mes, en los casos en los que el reclamante sea consumidor, o dos meses, en los casos en los que el reclamante no tenga la consideración de consumidor.
- 13.2. No obstante, en el caso de que la presentación de la queja o reclamación esté relacionada con la prestación de los servicios de pago, el plazo de resolución será de quince días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja. En este sentido, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Sucursal, ésta enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el reclamante recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.
- 13.3. La falta de respuesta en dichos plazos no supone de ninguna manera la aceptación de la queja o reclamación por la Sucursal.
- 13.4. A partir de la finalización de los plazos mencionados en los apartados anteriores, según corresponda, o en caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención emitida con anterioridad a la finalización de dichos plazos, el Reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda (Banco de España y/o CNMV).
- 13.5. En todo caso, el Reclamante que tenga la condición de consumidor dispondrá del plazo máximo de un año desde la presentación de la queja o reclamación previa ante la Sucursal o ante su Servicio de Atención al Cliente para interponer la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y/o CNMV, según corresponda, con independencia de que se haga por disconformidad con el sentido de la resolución o por falta de resolución en el plazo que resulte de aplicación.
- 13.6. La respuesta deberá:
 - a) constar por escrito;
 - b) estar motivada y contener conclusiones claras respecto de la cuestión solicitada en la queja o reclamación basadas en los términos contractuales, las reglas de transparencia y protección de la clientela y en las buenas prácticas financieras. Si la decisión no es acorde con el criterio aplicado por el Servicio de Atención al Cliente en casos previos similares, debe explicar las razones por las cuales no sigue ese criterio en este caso;
 - c) explicar qué investigaciones ha emprendido la Sucursal y las conclusiones que se hayan alcanzado – la respuesta deberá bien admitir la queja o reclamación o desestimarla, explicando con claridad las razones para ello (si la queja o reclamación se admite o no);
 - d) contener una oferta de compensación o medidas correctivas en su caso, con independencia de si la queja o reclamación se admite; y
 - e) hacer mención expresa al derecho del Reclamante a acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España si no está de acuerdo con la respuesta recibida. A tal fin, la decisión contendrá la dirección postal y el correo electrónico del Servicio de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España.

- 13.7. En caso de que el Servicio de Atención al Cliente considere que la queja o reclamación no se refiere a actuaciones de la Sucursal, sino a las de otra entidad del Grupo, incluirá en la decisión los datos de contacto de esa otra entidad y, en su caso, los de su Servicio de Atención al Cliente.
- 13.8. El requisito de enviar una única respuesta definitiva no impide que se investigue a fondo la queja o reclamación, lo que incluye entablar conversaciones con el Reclamante si fuera necesario. No obstante, los importes de compensación y de buena voluntad no se seguirán “negociando” una vez remitida la respuesta definitiva.
- Por Compensación se entenderá cualquier importe que se abone para colocar al Reclamante en su situación financiera original.
- Por Buena voluntad se entenderá cualquier importe adicional que se pague como un gesto de disculpa, no vinculado a un daño financiero.
- 13.9. La decisión deberá ser notificada al Reclamante (o a su representante) por escrito a los 10 días naturales desde su fecha de emisión. La decisión deberá notificarse a través del mismo medio empleado para su presentación, salvo que el Reclamante (o su representante) haya designado un medio específico.
- 13.10. El Reclamante no estará obligado a aceptar decisiones del Servicio de Atención al Cliente y podrá ejercer todas las acciones administrativas y judiciales que considere apropiadas respecto de los hechos que motivaron la queja o reclamación.
- 13.11. La Sucursal deberá llevar a cabo las acciones a favor del Reclamante que procedan dentro de los límites temporales fijados en la decisión del Servicio de Atención al Cliente. El servicio o departamento responsable de la adopción de las medidas necesarias para la ejecución de tales decisiones deberá informar al Servicio de Atención al Cliente de todos los pasos dados en cumplimiento de la decisión. Lo anterior no impedirá, sin embargo, que la Sucursal inicie cualesquiera procedimientos que estime convenientes, ya sean judiciales, administrativos, arbitrales o de cualquier otra naturaleza, para proteger sus legítimos derechos e intereses.

14. ARTÍCULO 14.- Cierre del expediente

- 14.1. La Sucursal considerará la queja o reclamación cerrada cuando se produzca una de las circunstancias siguientes:
- a) que el Reclamante haya aceptado una oferta de compensación o buena voluntad;
 - b) que el Reclamante haya confirmado que está satisfecho/a con la respuesta que la Sucursal ha dado a la queja o reclamación;
 - c) que el Reclamante confirme por escrito que desea retirar la queja o reclamación; o
 - d) que el Reclamante no hubiera respondido a la respuesta definitiva de la Sucursal en un plazo de 2 meses.
- 14.2. Para cerrar formalmente una queja o reclamación, la persona encargada de la tramitación de reclamaciones de la correspondiente división deberá actualizar los registros internos de la Sucursal. En las notas deberá incluirse información sobre el resultado y las medidas adoptadas para resolver la queja o reclamación.

15. ARTÍCULO 15.- Seguimiento de las quejas y reclamaciones

15.1. El departamento de auditoría interna del Grupo será responsable de evaluar el buen funcionamiento y organización del Servicio de Atención al Cliente. En particular, revisará el adecuado registro, traslado y tramitación de las quejas y reclamaciones, así como los mecanismos de comunicación y control, la independencia y la organización y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente en general. . Los informes mensuales a la Dirección General de la Sucursal, así como, al Consejo de Administración de la Matriz y su Comité Ejecutivo contienen análisis y estadísticas sobre las quejas y reclamaciones.

16. ARTÍCULO 16.- Relación con el servicio de reclamaciones de la CNMV y del Banco de España

16.1. El Servicio de Atención al Cliente será competente para atender las solicitudes que plantee el Servicio de Reclamaciones de la CNMV y el Banco de España en el desempeño de sus funciones, dentro de los plazos establecidos por ambos reguladores conforme a sus propias normas.

16.2. La Sucursal deberá adoptar los acuerdos oportunos y aplicar medidas adecuadas para facilitar la transmisión de datos y documentos que puedan resultar necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV y del Banco de España por medios telemáticos, mediante el uso de una firma electrónica, conforme a lo dispuesto en el eIDAS y normativa española que lo complementa en cada momento.

CAPÍTULO IV - INFORME DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

17. ARTÍCULO 17.- Información pública

17.1. El Servicio de Atención al Cliente será responsable también de dar cumplimiento a sus obligaciones de información, establecidas en la Orden y, en general, en las normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

17.2. En particular, se asegurará de que la siguiente información está disponible en el domicilio social de la Sucursal (y, en su caso, en las oficinas que la Sucursal pueda tener abiertas en cada momento) y en su página web:

- a) la existencia del Servicio de Atención al Cliente, su dirección y su correo electrónico,
- b) la obligación de la Sucursal de tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los Reclamantes en los plazos máximos establecidos en el artículo 13 desde su fecha de presentación en el Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de las formas indicadas en el artículo 8 del presente Reglamento,
- c) una referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV o del Banco de España, su dirección y su correo electrónico, así como a la necesidad de agotar el procedimiento ante el Servicio de Atención al Cliente antes de presentar la queja o reclamación ante el mencionado Servicio ante la CNMV o el Banco de España,
- d) una versión actualizada y consolidada del Reglamento,
- e) referencias a las normas de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

18. Artículo 18.- Informes Anuales

- 18.1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Director General de la Sucursal un informe respecto del desempeño de sus funciones y la actividad del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio anterior. El informe contendrá, al menos, la siguiente información:
- a) un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones tramitadas, con indicación de su número, su admisión a trámite o las razones por las que fueron inadmitidas, las causas y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones así como los importes correspondientes,
 - b) un resumen sobre las decisiones adoptadas, con indicación acerca de si fueron a favor o no del Reclamante,
 - c) los criterios generales seguidos por el Servicio de Atención al Cliente en sus decisiones, y
 - d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia al objeto de obtener mejores resultados.
- 18.2. En caso de que la Sucursal formule Cuentas Anuales, un resumen del Informe será integrado en la memoria anual de la Sucursal.

CAPÍTULO V - DISPOSICIONES FINALES

19. Artículo 19.- Modificaciones

- 19.1. El Reglamento podrá ser modificado por el Director General de la Sucursal de acuerdo con las normas sobre transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulte de aplicación en cada momento, así como en base a un requerimiento por parte del Banco de España o de la CNMV.
- 19.2. El Reglamento, así como sus posibles modificaciones posteriores, una vez aprobadas por el Director General de la Sucursal, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente, a la CNMV y/o al Banco de España para su verificación, siguiendo el mismo procedimiento que para la aprobación inicial del Reglamento.