



Reglamento
del Servicio de
Atención y
Defensa del
Cliente

silbo'

PREÁMBULO

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de PAGOCHAT S.L., y se redacta al amparo de lo dispuesto en Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que se promulgó con el fin de proteger a los clientes y usuarios de servicios financieros, y estableció la obligación para las entidades financieras y, en particular, para las entidades dinero electrónico, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y complementariamente, por lo dispuesto en 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.

Silbo tiene el convencimiento de que la satisfacción de los clientes es un factor determinante en la generación de beneficios estables a largo plazo, y que su consecuencia debe situarse siempre en el centro de nuestra actividad.

Junto a este convencimiento interno, que nos va a llevar a procurar relaciones duraderas con los clientes, nos encontramos con una situación externa en que la protección al consumidor se intensifica notablemente en el ámbito de la actividad financiera global.

Un claro ejemplo de ello es la normativa de protección a usuarios de servicios financieros establecida en España y que determina, entre otras cosas, la obligación de elaborar este reglamento. En virtud de la Orden ECO/734/2004, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la defensa del cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Este Reglamento, así como de la designación del titular, del Servicio de Atención al Cliente es aprobado por el Consejo de Administración de PAGOCHAT S.L. con objeto de regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, y con el ánimo de que las relaciones de los clientes y usuarios con Silbo, S.L., se basen en la confianza, con el objetivo de ofrecerles un nivel de protección adecuado, que solucione sus posibles quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Se estructura en cuatro capítulos en los que sucesivamente se desarrolla su *Objeto y ámbito de aplicación, la actividad del Servicio de Atención al Cliente, la del Defensor del Cliente* como órgano independiente y voluntario al que también puede acudir cualquier reclamante si así lo desea, los Deberes de Información asumidos, el Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones que se debe publicar, como elemento de transparencia hacia nuestros accionistas y clientes.

Índice

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	4
ARTÍCULO 01. Objeto	4
ARTÍCULO 02. Deberes de información	5
ARTÍCULO 03. Derechos de los Clientes	5
CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
ARTÍCULO 04. Funciones del SAC	5
ARTÍCULO 05. Exclusiones	6
ARTÍCULO 06. Estructura organizativa	7
ARTÍCULO 07. Designación del Titular del Servicio	7
ARTÍCULO 08. Duración del mandato y posibilidad de renovación	8
ARTÍCULO 09. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese	8
ARTÍCULO 10. Deber de cooperación y supervisión	10
CAPÍTULO III. ASPECTOS PROCEDIMENTALES	10
ARTÍCULO 11. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones	10
ARTÍCULO 12. Plazos de presentación y resolución	11
ARTÍCULO 13. Admisión a trámite	12
ARTÍCULO 14. Tramitación de las reclamaciones	14
ARTÍCULO 15. Allanamiento y desistimiento	14
ARTÍCULO 16. Finalización y notificación	15
CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL	16
ARTÍCULO 17. Informe anual	16

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 01. Objeto

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento") en PAGOCHAT S.L. da cumplimiento a la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, del 11 de marzo, sobre los Departamentos o Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras y tiene como objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de PAGOCHAT S.L. (en adelante "Silbo" o "Entidad") a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Entidad para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho (tramitar, resolver y dar respuesta a las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios de Silbo le presenten).

Definiciones

A efectos del presente Reglamento:

- (a) "*Cliente*" significa cualquier persona o entidad, que reúna la condición de usuario de los servicios de dinero electrónico prestados por la Entidad.
- (b) "*Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España*" significa el órgano del Banco de España, que resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplidos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. El Departamento de Conducta de Entidades asume, por un lado, funciones dirigidas a los ciudadanos, como el Servicio de Reclamaciones, la atención de consultas e información a los consumidores y la educación financiera y, por otro lado, supervisa la conducta de las entidades financieras y participa en la elaboración de la normativa de transparencia y protección a la clientela bancaria.
- (c) "*Orden*" significa 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.
- (d) "*Reglamento*" significa el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
- (e) "*Queja*" significa cualquier queja presentada por el Cliente, ante cualquier manifestación de disconformidad, demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación a su juicio deficiente sobre el servicio prestado o que

- (f) observe en el funcionamiento, por parte de Silbo, sin ninguna otra pretensión.
- (g) *“Reclamación”* significa cualquier manifestación de insatisfacción del cliente de Silbo, respecto al servicio prestado, acompañada de una petición o una pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Silbo que supongan para el Cliente o para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por Silbo de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- (h) *“Servicio de Atención al Cliente”* o *“Servicio”* significa el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por la Entidad con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.

Tanto el presente Reglamento como sus sucesivas modificaciones están sujetos a su verificación por el Banco de España.

ARTÍCULO 02. Deberes de información

El Consejo de Administración de Silbo, o la persona en quien éste delegue, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre las distintas áreas de la Entidad.

La Entidad pondrá a disposición de los clientes en su página web, en su caso a través del resto de canales digitales por los que opere la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus datos de contacto: dirección postal y correo electrónico.
- b) La obligación por parte de Silbo de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, con la mayor diligencia, y en plazo no superior a quince días hábiles después de su recepción, salvo en situaciones excepcionales, especificadas en el artículo 12.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones del 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 ellos.
- d) El Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

- f) El Reglamento será de aplicación a Silbo y queda sujeto a verificación por el Banco de España como Organismo Supervisor de la entidad dominante de Silbo.

El Reglamento para la Defensa del Cliente estará disponible para su descarga por vía telemática desde la página web de Silbo.

ARTÍCULO 03. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de quince días hábiles desde su presentación antes cualquier instancia de la Entidad, Servicio de Atención al Cliente, por correo electrónico o por correo postal, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 04. Funciones del SAC

La Entidad dispondrá de un servicio autónomo de atención al cliente (el “Servicio de Atención al Cliente”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con Silbo y tramitar, conforme al presente reglamento, todas las quejas y reclamaciones de los Clientes.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, con el fin de evitar conflicto de interés.

Estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre la transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros. El Consejo de Administración será competente para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que tiene atribuidas por la legislación aplicable y por el presente Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Entidad para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- a) Atender, tramitar y resolver las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III.
- b) Promover y velar por el cumplimiento en la Entidad de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de Silbo, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- c) Asegurar el cumplimiento de los deberes de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de este Reglamento.
- d) Atender en nombre de Silbo los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en el ejercicio de sus funciones.
- e) Actuar como puente entre la dirección de Silbo y la clientela, trasladando todas aquellas cuestiones y sugerencias que redunden en la calidad del servicio prestado a los clientes y usuarios.
- f) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17 del Reglamento.

ARTÍCULO 05. Exclusiones

Quedan excluidas, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las quejas y reclamaciones derivadas de:

- a) Las referentes a la relación de carácter estrictamente laboral de Silbo con sus empleados y directivos, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil.
- b) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Silbo, (con excepción de aquellas que versen sobre demora o negligencia de Silbo en comunicar las decisiones referidas a dichas cuestiones), tales como concertar –o no– determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios.
- c) Las dirigidas a impedir de forma manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de Silbo frente al cliente.
- d) Las que se formulen por los clientes de los servicios una vez pasado el plazo de cinco años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- e) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas por vía judicial, arbitral o administrativa.

ARTÍCULO 06. Estructura organizativa

El Servicio de Atención al Cliente estará liderado por un titular, que será consejero independiente, y estará asistido por el personal que el titular estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

Silbo dispondrá de servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

La Entidad podrá designar un defensor del cliente, al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga el reglamento de funcionamiento a que se refiere el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTÍCULO 07. Designación del Titular del Servicio

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Concurrirá 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. Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en la Orden ECO/734/2004, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Silbo. Dicha designación será comunicada al Banco de España, como Autoridad Supervisora de Silbo y al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Ejercicio del Cargo. Independencia

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones. Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

Silbo no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas quejas o reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella. En esas situaciones, el titular del Servicio lo pondrá de manifiesto al órgano de administración de Silbo, absteniéndose de conocer la queja y reclamación, pasando a hacerlo el personal restante asignado al Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho servicio, no podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido como consecuencia de su actividad.

ARTÍCULO 08. Duración del mandato y posibilidad de renovación

La duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente es anual, prorrogable tácitamente, en tanto en cuanto la Entidad no comunique al Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

ARTÍCULO 09. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de otras funciones dentro de Silbo, relacionadas con las actividades comerciales u operativas, para asegurar su independencia de criterio.

Asimismo, no podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos concursados no rehabilitados.
- b) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.
- c) Desempeñar cargos en servicios comerciales u operativos dentro de Silbo.
- d) Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código del Comercio.
- e) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- f) Quienes 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 revelación de secretos o contra la propiedad.
- g) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Entidad, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquellas.

- h) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, entidad de dinero electrónico, entidad de pago, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros ajena a la Entidad.
- i) En caso de entidades no competidoras con Silbo, formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro de ellas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención Al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha entidad por el número de miembros del órgano de administración.
- j) Aquellas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

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

- a) Por incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo.
- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c) Por renuncia expresa.
- d) Fallecimiento.
- e) Expiración del plazo para el que fue nombrado sin que dicho plazo haya sido renovado.
- f) Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas anteriormente en este artículo.
- g) Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas, siempre por causa o motivo justificado.
- h) En cualquier momento, por decisión del Consejo de Administración de Silbo, que en todo caso será por causa grave o motivo justificado.
- i) Por conflicto de interés.

No podrán ser elegibles quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento, quienes hayan sido inhabilitados para el ejercicio de cargos de administración o dirección en entidades financieras o quienes hayan sido sancionados como responsables de comisión de infracciones tipificadas por las leyes reguladoras de las actividades desarrolladas por los grupos económicos creados por las entidades financieras.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las siguientes causas de inelegibilidad:

- a) Realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, negocio o financiero.
- b) Quede incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

Dado que el nombramiento del titular del SAC se produce por plazo indefinido, el Consejo de Administración podrá cesarlo en cualquier momento, motivando su decisión y notificándola por escrito al titular y al Banco de España. En todo caso, cesará cuando sobrevenidamente concorra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función, incompatibilidad sobrevenida o por la concurrencia de causas graves y justificadas.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de administración de la Entidad procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 7. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio no suspenderá el plazo para resolver una queja o reclamación previsto en el artículo 12.

ARTÍCULO 10. Deber de cooperación y supervisión

Todos los departamentos y áreas de Silbo deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, y colaborar en todo aquello que proporcione el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, deberán facilitar con diligencia cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Silbo adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Entidad, de modo que garantice que el Servicio adopte de manera autónoma sus propias decisiones y se eviten conflictos de interés.

En este sentido, si durante la tramitación de las reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tuviera un interés personal que pudiera producir un conflicto de intereses de modo que este pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, dicha persona deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma, que deberá ser asignada a otra persona perteneciente al Servicio, siempre que no se dé ningún supuesto de conflicto de interés. En caso de existir conflicto de interés con todas las personas adscritas al

Servicio de Atención al Cliente, la reclamación o queja será tramitada por un tercero independiente quien deberá adoptar la decisión que corresponda con autonomía e independencia, debiendo ser asumida por Silbo como si del propio Servicio de Atención al Cliente se tratase.

El órgano de administración de la Entidad y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportunas para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en Silbo de la normativa sobre protección de la clientela.

CAPÍTULO III. ASPECTOS PROCEDIMENTALES

ARTÍCULO 11. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

Forma

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos digitales, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020 previamente mencionada.

Las quejas y reclamaciones mencionadas podrán ser presentadas, directamente o mediante representación (acreditando suficientemente dicha representación), por todas las personas físicas o jurídicas, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por Silbo, 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.

Procedimiento de contenido

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

- a) Nombre, apellidos (o razón social) y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; Número de Identificación Fiscal, DNI o NIE para las personas físicas o datos referidos a



registro público para las jurídicas, así como datos de terceras partes implicadas si las hubiera.

- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Departamento o servicio prestado 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 y en las que se fundamente su queja o reclamación.

A estos efectos, la Entidad mantendrá a disposición de sus Clientes en todo momento una dirección de correo electrónico a la que dirigir las eventuales quejas y reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para todos los clientes y usuarios que se dirijan al mismo.

Lugar

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, en su caso, en los canales digitales dispuestos, así como en la dirección de correo electrónico que Silbo va a habilitar a este fin.

Silbo, como proveedor de servicios de dinero electrónico dispondrá de un Servicio de atención al cliente que resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de este Real Decreto-ley en canales digitales, así como en la dirección de correo electrónico. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

ARTÍCULO 12. Plazos de presentación y resolución

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de cinco (5) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos objeto de la queja o reclamación.

No se admitirán quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo anteriormente indicado. El plazo para resolver las quejas o reclamaciones será como máximo de quince días hábiles, a computar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias previstas en el artículo 11.3 de la Orden ECO/734/2004.

En situaciones excepcionales, si no pudiere ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de Silbo, esta remitirá una respuesta provisional, que indicará con claridad y especificando:

- a) los motivos del retraso de la contestación a la reclamación
- b) el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva.

En cualquier caso, el plazo para la emisión de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, emitido por el SAC, en cuyo caso no será necesario esperar plazo alguno.

En caso de que el reclamante ostente la condición de “consumidor”, podrá presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en el plazo de un año, a computar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente de Silbo.

Se entiende por “consumidor”, toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas., conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

ARTÍCULO 13. Admisión a trámite

Una vez que la queja o reclamación haya sido recibida en Silbo de conformidad con lo establecido anteriormente, si la queja o reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 16 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la queja o reclamación sea presentada en el departamento o Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina que Silbo pudiera tener abierta al público en cualquier momento, o en la dirección y el correo electrónico indicados en el Anexo del presente Reglamento.

Dicha queja o reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible. Sin embargo, en el caso de que la queja o reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 se suspenderá el plazo de resolución previsto en el mismo artículo y se notificará al Cliente de dicha circunstancia.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Inmediatamente, tras recibir la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la queja o reclamación al Cliente en cualquiera de las instancias de la Entidad mencionadas anteriormente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la queja o reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad, o no se pudiesen establecer claramente 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 dos meses previsto en el apartado tercero del artículo 10 de esta Orden.

El archivo de la acción entablada no supone, en ningún caso, la renuncia al derecho del reclamante, por lo que el interesado podrá aportar la documentación que estime oportuna a sus intereses en un nuevo procedimiento, siempre y cuando no haya transcurrido el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos objeto de la queja o reclamación.

Inadmisión

El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar 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, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o bien cuando 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 artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
- 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 que establezca el presente Reglamento.

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 tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado (o su representante) por escrito la decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el interesado (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención del Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio de Atención al Cliente, a excepción de que el reclamante presente la documentación requerida por Silbo, en cuyo caso se reabrirá de nuevo el expediente sobre los mismos hechos.

ARTÍCULO 14. Tramitación de las reclamaciones

En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención del Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de Silbo, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba sean pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una queja o reclamación, el Servicio de Atención del Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamento o servicios afectado y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar sus criterios en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación dentro de los plazos establecidos.

El Servicio de Atención del Cliente incluirá en un sólo expediente digital todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.

Cuando exista una conexión entre las quejas o reclamaciones planteadas por un mismo o varios clientes, el Servicio de Atención del Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficiencia y de congruencia.

ARTÍCULO 15. Allanamiento y desistimiento

Si la Entidad rectificase la situación a satisfacción del Cliente, a la luz de la queja o reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente. Esta comunicación se llevará a cabo presentándole al Cliente la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la queja o reclamación.

El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo que conlleva la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias para conseguir un arreglo amistoso con el reclamante, pudiendo presentar propuestas a estos efectos. En caso de producirse esta situación, el acuerdo será vinculante para ambas partes y se dará por finalizada la tramitación del expediente.

ARTÍCULO 16. Finalización y notificación

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

La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la queja o reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto del hecho y a las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.



En ellas se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones, Departamento de Conducta de Entidades, del Banco de España.

Aun pudiendo recurrir a esta posibilidad con independencia de que el reclamante tenga o no la condición de consumidor, en caso de que el Cliente sea un consumidor, tendrá un plazo de un (1) año para hacer uso de esta facultad. A tal efecto, la decisión incluirá también los datos de contacto del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Al Cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de quince días hábiles (o un mes en circunstancias excepcionales) desde la presentación de la queja o reclamación.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

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, y cumplan 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.

El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes y directamente ejecutables para Silbo. El departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Entidad iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL

ARTÍCULO 17. Informe anual



Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Silbo, un informe explicativo del desarrollo de su actuación durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales obtenidos en las decisiones.
- d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

Un resumen de dicho informe se integrará en la Memoria Anual de Silbo.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento, una vez aprobado por el Consejo de Administración de Silbo, será sometido a la verificación del Banco de España y solo será modificado por el Consejo de Administración de Silbo: (i) de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento, y/o (ii) por requerimiento del Banco de España, en su condición de organismo supervisor.

Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Consejo de Administración de Silbo, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente al Banco de España para su verificación.

Entrada en vigor.

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que el Banco de España verifique el presente Reglamento.

ANEXO

DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de Silbo son los que se indican a continuación:

- Denominación social: Silbo Money EDE S.L.
- Titular: María Teresa Álvarez Jodra
- Correo electrónico: resuelvo@silbo.money
- Teléfono y horario de contacto: pendiente
- Dirección postal: pendiente