



Reglamento del Servicio de Atención y Defensa del Cliente

PREÁMBULO

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de **Silbo Money EDE S.L.**, de conformidad con lo establecido en la **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. Esta norma impone a las entidades financieras, y en particular a las entidades de dinero electrónico, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, este Reglamento se dicta al amparo de 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, que regula la organización y funciones de dichos servicios y la figura del defensor del cliente como órgano independiente y complementario.

Silbo Money EDE, S.L. considera que la satisfacción del cliente constituye un elemento esencial para garantizar relaciones estables y sostenibles a largo plazo, y sitúa por tanto al cliente en el centro de su actividad. Este principio interno se refuerza en el actual contexto normativo, caracterizado por un creciente impulso a la protección al consumidor en el ámbito financiero 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.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa mencionada, el presente Reglamento es aprobado por el **Consejo de Administración** de Silbo Money EDE, S.L., junto con la **designación del titular responsable del Servicio de Atención al Cliente**, con el objeto de regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, y con el ánimo de que las relaciones de los clientes y usuarios de Silbo Money EDE, 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.

Este Reglamento se estructura en cuatro capítulos, en los que se desarrollan: el *Objeto y ámbito de aplicación*, la *actividad y funciones del Servicio de Atención al Cliente*, el papel del *Defensor del Cliente* como órgano independiente y de carácter voluntario al que también puede acudir cualquier reclamante si así lo desea, los *Deberes de Información* asumidos, y 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	3
ARTÍCULO 01. Objeto	3
ARTÍCULO 02. Deberes de información	4
ARTÍCULO 03. Derechos de los Clientes	5
CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
ARTÍCULO 04. Funciones del Servicio de Atención al Cliente	5
ARTÍCULO 05. Exclusiones	6
ARTÍCULO 06. Estructura organizativa	6
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	11
ARTÍCULO 11. Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones	11
ARTÍCULO 12. Plazos de presentación y resolución	13
ARTÍCULO 13. Admisión a trámite	14
ARTÍCULO 14. Tramitación de las reclamaciones	16
ARTÍCULO 15. Allanamiento y desistimiento	16
ARTÍCULO 16. Finalización y notificación	17
CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL	18
ARTÍCULO 17. Informe anual	18
DISPOSICIÓN FINAL	18



CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 01. Objeto

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente y Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento") de **Silbo Money EDE 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.

Tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de Silbo Money EDE S.L. (en adelante "Silbo Money" o "Entidad") a ser atendidos y a obtener respuesta y resolución a sus quejas y reclamaciones. Asimismo, establece 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 Money le presenten).

Definiciones

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- (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 observe en el funcionamiento, por parte de Silbo Money, sin ninguna otra pretensión.
- (f) "*Reclamación*" significa cualquier manifestación de insatisfacción del cliente de Silbo Money, 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 Money 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 Money de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- (g) “*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 eventuales modificaciones están sujetos a **verificación por parte del Banco de España**, conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 02. Deberes de información

El **Consejo de Administración de Silbo Money EDE S.L.**, 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 y unidades de la Entidad.

Asimismo, la Entidad pondrá a disposición de los clientes, tanto a través de su página web, como de los canales presenciales y 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 en el anexo.
- b) Toda la información exigida por la normativa tanto en sus oficinas abiertas al público como en sus páginas web, especialmente cuando los contratos se celebren por medios telemáticos. De este modo, y en cumplimiento de la normativa aplicable, la información no se limita a su publicación en la web, sino que también está disponible físicamente en todas las oficinas abiertas al público.
- c) La obligación por parte de Silbo Money 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.
- d) 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.
- e) El Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- f) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

El presente Reglamento será de aplicación a Silbo Money EDE, S.L. y quedará sujeto a verificación por el Banco de España como Organismo Supervisor de la entidad dominante de Silbo Money.



El Reglamento estará disponible para su **descarga telemática** a través de la página web oficial de Silbo Money.

ARTÍCULO 03. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes de **Silbo Money EDE, S.L.**, tendrán derecho a presentar Quejas y Reclamaciones ante cualquier instancia de la Entidad, cuando consideren que han recibido un trato negligente, incorrecto o contrario a Derecho.

Dichas Quejas y Reclamaciones serán tramitadas y resueltas gratuitamente y en un plazo no superior a quince días hábiles desde su presentación, ya sea a través del Servicio de Atención al Cliente, mediante correo electrónico o correo postal, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 04. Funciones del Servicio de Atención al Cliente

La Entidad dispondrá de un **Servicio de Atención al Cliente** (en adelante, el "Servicio" o "SAC"), de carácter **autónomo**, encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con Silbo Money y de tramitar, de conformidad con el presente Reglamento, todas las quejas y reclamaciones que estos presenten.

El Servicio actuará con plena **autonomía funcional y organizativa, independiente de los servicios comerciales y operativos** de la Entidad, con el fin de evitar cualquier conflicto de interés en el ejercicio de sus funciones.

Estará dotado de los **medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados** para el cumplimiento eficaz de sus funciones. Asimismo, 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, así como de las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

La **composición del Servicio** será aprobada por el **Consejo de Administración**, que velará porque cuente con **personal suficiente y cualificado** para el correcto desempeño de sus funciones, conforme a la normativa aplicable y al presente Reglamento.

El SAC establecerá procedimientos internos de coordinación con las distintas unidades de negocio de la Entidad, a fin de que sus solicitudes de información sean atendidas con arreglo a los principios de rapidez, eficacia, seguridad y cooperación interna.



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 Money, 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 Money 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 Money 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 siguientes quejas y reclamaciones derivadas de:

- a) Las referentes a la relación de carácter estrictamente laboral de Silbo Money 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 Money, (con excepción de aquellas que versen sobre demora o negligencia de Silbo Money 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 Money 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 de Silbo Money EDE S.L., 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 Money dispondrá de servicio especializado de atención al cliente, cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, conforme a lo previsto en el presente Reglamento.

Adicionalmente, la Entidad podrá designar un Defensor del Cliente, que actuará con independencia funcional respecto del Servicio de Atención al Cliente. Le corresponderá **resolver aquellos tipos de reclamaciones que le sean expresamente sometidas**, de conformidad con lo dispuesto en su **reglamento de funcionamiento**, conforme al artículo 8 de la **Orden ECO/734/2004**. También será función del Defensor **promover el cumplimiento** de la normativa en materia de **transparencia y protección de la clientela**, así como 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 que acredite honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y a aquellas otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Poseerá **conocimientos y experiencia adecuados**, en los términos previstos por la **Orden ECO/734/2004**, quien haya desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o de otras entidades del sector.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será competencia del Consejo de Administración de Silbo Money EDE, S.L. Dicha designación será comunicada al Banco de España, como Autoridad Supervisora, y al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Ejercicio del Cargo. Independencia

El Titular del Servicio ejercerá sus funciones con la debida diligencia y con un comportamiento ético acorde con la naturaleza de su cargo. En el desempeño de las mismas, deberá actuar siempre con imparcialidad e independencia.

Silbo Money no podrá ejercer **ningún tipo de presión, represalia, sanción ni medida coercitiva**, directa o indirecta, que pueda condicionar el sentido de las decisiones adoptadas por el Titular del Servicio en el ejercicio de sus funciones.



El Titular del Servicio deberá **abstenerse de intervenir** en aquellas quejas o reclamaciones en las que tenga un **interés personal directo o indirecto**. En tales casos, deberá informar de inmediato al **órgano de administración** de Silbo Money, absteniéndose de intervenir en su tramitación, que será asumida por el **personal restante del Servicio de Atención al Cliente**

El Titular del Servicio deberá abstenerse de conocer en aquellas quejas o reclamaciones en las que tenga un **interés personal directo o indirecto**. En esas situaciones, el Titular del Servicio deberá informar de inmediato al órgano de administración de Silbo Money, absteniéndose de conocer la queja y reclamación, que será asumida por el personal restante del Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, ni el Titular del Servicio ni las personas adscritas al mismo podrán aprovechar en beneficio propio, o en beneficio de personas vinculadas a ellos, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia del desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO 08. Duración del mandato y posibilidad de renovación

El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración indefinida, y se mantendrá en el ejercicio de sus funciones hasta que el Consejo de Administración de Silbo Money EDE, S.L. acuerde su cese o sustitución.

La sustitución o cese del Titular deberá ser debidamente comunicada al Banco de España y al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, indicando la identidad de la nueva persona designada, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

ARTÍCULO 09. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de funciones dentro de Silbo Money, que estén relacionadas con las áreas comerciales, operativas, de negocio o de marketing, con el fin de preservar su **independencia de criterio** e imparcialidad.

Asimismo, no podrán ser designadas como Titular del SAC las personas que incurran en alguna de las siguientes circunstancias:

- 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 Money.
- 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 Money, 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 Money, 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.

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente (SAC) se realiza por un plazo indefinido. No obstante, el Consejo de Administración podrá acordar su cese, siempre que exista causa grave y justificada, debiendo motivar su decisión y notificarla por escrito tanto al titular como al Banco de España. En todo caso, el titular cesará si concurre posteriormente una causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus funciones, incapacidad permanente, incompatibilidad sobrevenida o cualquier otra causa grave y debidamente justificada.

En caso de cese, el Consejo de Administración procederá **de inmediato al nombramiento de un nuevo Titular**, que deberá cumplir los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia recogidos en el artículo 7 del presente Reglamento.

Las actuaciones realizadas por el anterior Titular del Servicio conservarán **plena validez**, y el cese no interrumpirá ni suspenderá los **plazos previstos para la tramitación y resolución** de quejas y reclamaciones conforme al artículo 12.

ARTÍCULO 10. Deber de cooperación y supervisión

Todos los departamentos y áreas de Silbo Money 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 Money adoptará las medidas organizativas, materiales y funcionales necesarias para **garantizar la separación efectiva** entre el SAC y los restantes departamentos de carácter comercial u operativo de la Entidad, asegurando así la **autonomía en la adopción de decisiones** y la **prevención de conflictos de interés**.



Cuando, en el marco de la tramitación de una queja o reclamación, la persona encargada del expediente tenga un interés personal o circunstancia que pudiera comprometer su imparcialidad, deberá abstenerse de intervenir en el procedimiento. La queja o reclamación será reasignada a otro miembro del SAC que no incurra en conflicto alguno.

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 Money 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 Money 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 de presentación

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse personalmente o por medio de un representante debidamente acreditado. La presentación podrá realizarse tanto en soporte papel como por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que estos aseguren la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con lo dispuesto en la **Ley 6/2020, de 11 de noviembre**, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

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 Money, 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.

Contenido del procedimiento

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.

Medios y canales habilitados de contacto

Todos los clientes tienen derecho a presentar quejas y reclamaciones, siempre y cuando entren dentro del ámbito de actuación del SAC y no estén expresamente excluidas en los capítulos procedentes de este reglamento. La presentación de quejas y reclamaciones será **gratuita** en todos los casos, sin que Silbo Money pueda exigir contraprestación alguna por su gestión.

Los usuarios podrán dirigir sus solicitudes al SAC a través de los siguientes canales habilitados:

- En el **domicilio social** de la Entidad.
- En cualquiera de las **oficinas abiertas al público**, en caso de que existan.
- A través de la **página web**, cuando el contrato haya sido formalizado por medios telemáticos.
- Mediante los **canales digitales** que Silbo Money disponga para estos fines.
- A través de una **dirección de correo electrónico habilitada permanentemente** para la recepción de quejas y reclamaciones.

En cumplimiento de la normativa aplicable, Silbo Money garantiza que esta información estará disponible tanto en su página web como en sus oficinas físicas (en caso de haberlas), no limitando su acceso exclusivamente a medios digitales.

Silbo Money, como proveedor de servicios de dinero electrónico dispone 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 el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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 Money, 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 Money.

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 Money 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 Money 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.

Una vez recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá de forma inmediata a la apertura del correspondiente expediente, y remitirá al Cliente un acuse de recibo por escrito, a través de cualquiera de las instancias de la Entidad indicadas anteriormente. En dicho acuse de recibo se hará constar expresamente la fecha de presentación, la cual se tomará como referencia para el cómputo del plazo establecido para dictar resolución, conforme a lo previsto en 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 se adaptará conforme a lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera ("RD- I 19/2018"), indicando en consecuencia un plazo de 15 días hábiles.

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 cinco 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 la queja o reclamación no sea admitida a trámite por concurrir alguna de las causas previamente indicadas, el Servicio de Atención al Cliente lo comunicará al interesado —o, en su caso, a su representante— mediante escrito motivado. En dicha comunicación se concederá un plazo de diez días naturales para que pueda presentar las alegaciones que estime oportunas. Si, una vez recibidas las alegaciones, persiste la causa de inadmisión, se notificará al interesado la decisión final adoptada al 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 Money, en cuyo caso se reabrirá de nuevo el expediente sobre los mismos hechos.



ARTÍCULO 14. Tramitación de las reclamaciones

Durante la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar al reclamante (o a su representante) y a los distintos departamentos o servicios de Silbo Money toda la información, documentación, aclaraciones o elementos de prueba que considere relevantes para la adecuada resolución del caso.

Una vez admitida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto, de forma inmediata, con el área o servicio implicado, a fin de recabar los datos y documentos necesarios para evaluar los hechos objeto de la reclamación. Esta solicitud deberá atenderse en los plazos establecidos en el procedimiento.

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

Asimismo, si existiera conexión objetiva entre varias quejas o reclamaciones formuladas por uno o varios clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá acumularlas en un mismo expediente, siempre que ello favorezca la eficiencia en la gestión y garantice la coherencia en la resolución.

ARTÍCULO 15. Allanamiento y desistimiento

En caso de que la Entidad rectifique la situación objeto de la queja o reclamación a satisfacción del Cliente, lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentando la documentación justificativa del allanamiento. Dicha documentación será puesta a disposición del Cliente, salvo que este hubiese desistido expresamente de la queja o reclamación.

El Cliente, o su representante debidamente acreditado, podrá desistir de su quejas y reclamación en cualquier momento del procedimiento, lo que conlleva la finalización inmediata del mismo respecto a dicho reclamante.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente considera, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia, 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 de conformidad con lo previsto en el artículo 69 del RD-I 19/2018, dicho plazo de resolución de las quejas y reclamaciones planteadas por usuarios de servicios de pago debería ser de 15 días (o de un mes en circunstancias excepcionales), 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, actualmente en vigor, y 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 Money. 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 Money, 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 Money.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento, una vez aprobado por el Consejo de Administración de Silbo Money, será sometido a la verificación del Banco de España y solo será modificado por el Consejo de Administración de Silbo Money: (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 Money, 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 formalmente su contenido.

Fecha de verificación: 25 de junio de 2025

ANEXO

DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

- Denominación social: Silbo Money EDE S.L.
- Correo electrónico: defensa.cliente@silbo.money
- Dirección postal: Av. de la República Argentina, 25, Planta 9, 41011 Sevilla