



Moneytrans

making people smile!

Reglamento para la Defensa del Cliente

MONEYTRANS WORLD ENTIDAD DE PAGO S.A.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

Tabla de contenido

CAPÍTULO I	4
DISPOSICIONES GENERALES	4
Artículo 1. Objeto.....	4
Artículo 2. Ámbito de aplicación.....	4
Artículo 3. Difusión.....	4
CAPÍTULO II	5
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
Artículo 4. Ámbito de actuación	5
Artículo 5. Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	6
Artículo 6. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	6
Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad	6
Artículo 8. Conflictos de interés	7
Artículo 9. Duración del nombramiento y cese en el cargo	8
Artículo 10. Organización interna.....	8
CAPÍTULO III	10
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	10
Artículo 12. Plazo de presentación	10
Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.....	10
Artículo 14. Admisión a trámite.....	12

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

Artículo 15.	Tramitación.....	14	
Artículo 16.	Allanamiento y desistimiento.....	15	
Artículo 17.	Finalización y notificación.....	15	
Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, conforme al procedimiento publicado de Reclamaciones, quejas e información adicional de usuarios de servicios financieros,.....			16
Artículo 18.	Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.....	¡Error! Marcador no definido.	
CAPÍTULO IV	17	
INFORME ANUAL	17	
Artículo 19.	Informe anual.....	17	
CAPÍTULO V	18	
DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN	18	
Artículo 20.	Deberes de colaboración.....	18	
Artículo 21.	Deberes de información a la clientela.....	18	
DISPOSICION FINAL	¡Error! Marcador no definido.	
ANEXO I	Dirección de Correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente.....	20	

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes de Moneytrans World Entidad de Pago S.A. (en adelante “Moneytrans”)

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Quedará sujeta Moneytrans a las normas contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 3. Difusión

El Consejo de Administración de Moneytrans, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en el presente Reglamento entre sus distintos departamentos.

Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en la sede de Moneytrans y en la página web de Moneytrans para su mejor difusión entre sus clientes, agentes, y público en general.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4. Ámbito de actuación

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

En relación al punto anterior, se entenderá por “queja” cualquier comunicación recibida en que los hechos constituyan una desatención o actuación deficiente en la prestación de los servicios, conforme a lo que se establezca en los documentos específicos o estándares de operativa de los servicios o en la definición del servicio recogida en el contrato, o que exprese la pretensión de obtener restitución de intereses o derechos del cliente. Se entenderá por “reclamación” la queja que se presente ante los organismos oficiales y que llegue a Moneytrans a través del canal establecido para las “Hojas de Reclamaciones”

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente hacer llegar a la Dirección de Moneytrans, recomendaciones o sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre Moneytrans y sus clientes y agentes.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

Artículo 5. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional que cuente con los conocimientos y la experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Por su parte, se presume que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de Moneytrans.

Artículo 6. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de Moneytrans.

Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Artículo 8. Conflictos de interés

En aquellas reclamaciones en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal en que se produzca o pueda producir un conflicto de interés, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución al responsable del Departamento de Cumplimiento.

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

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

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

Artículo 9. Duración del nombramiento y cese en el cargo

9.1 Duración: El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente tiene, en principio, una duración indefinida.

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

- Incumplimiento grave de sus obligaciones, siempre, por causa y motivos justificados.
- Renuncia.
- Muerte o incapacidad sobrevenida.
- Cesación de su relación mercantil o laboral con Moneytrans.
- Desempeño de un nuevo cargo dentro de Moneytrans, salvo autorización expresa del Consejo de Administración y siempre que se preserve la independencia y ausencia de posibles conflictos de interés.
- Revocación por acuerdo del Consejo de Administración, siempre, por causa y motivos justificados.
- Inicio de procedimiento administrativo o judicial que tenga por partes contrarias a Moneytrans y al Titular del Servicio.

Artículo 10. Organización interna

10.1 Independencia: El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía de los departamentos operativos y/o comerciales de Moneytrans, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

10.2 Medios: El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, su personal deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes, usuarios de los servicios prestados por Moneytrans. .

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 11. Gratuidad

La utilización del Servicio de Atención al Cliente no supondrá ningún coste para el cliente.

Artículo 12. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Toda queja o reclamación presentada fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

La presentación de las quejas podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

Respecto de la reclamación, esta deberá presentarse en el formato establecido en las "Hojas de Reclamaciones".

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

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a su registro público y número de identificación fiscal para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- Lugar, fecha y firma.
- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo con lo previsto en el primer párrafo, en la

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.(En Anexo I) ello sin perjuicio de cualesquiera otros medios que en virtud de dicho párrafo puedan ser válidos.

En adición a lo anterior, las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en cualquier oficina abierta al público o en cualquier agencia de Moneytrans.

En cualquiera de las instancias previstas para la presentación de las quejas y reclamaciones el acuse de recibo del interesado reflejará la fecha de presentación en Moneytrans.

Artículo 14. Admisión a trámite

14.1 Admisión: Recibida la queja o reclamación por Moneytrans, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad, que procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda.

En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución. Lo anterior, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración en distintos órganos de Moneytrans.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, la representación que dice ostentar, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá al firmante para completar la información o documentación remitida en el plazo de diez (10) 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 artículo 17 de este Reglamento.

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

- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea ya competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias. 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 deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 5 del presente Reglamento (por ejemplo, reclamaciones referentes a relaciones de carácter laboral de Moneytrans con sus empleados).

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

De cualquier modo, si el interesado aportase la información requerida, en cualquier momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 15. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Moneytrans y/o de sus agentes en España,

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

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

Los departamentos de Moneytrans tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, Moneytrans rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. El desistimiento se presentará de igual modo que la reclamación.

Artículo 17. 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 según los procedimientos descritos en el artículo 13 del presente Reglamento.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales generales y particulares, en las normas

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como en las buenas prácticas.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, conforme al procedimiento publicado de Reclamaciones, quejas e información adicional de usuarios de servicios financieros.

Así mismo, el interesado, tendrá siempre la posibilidad de acudir directamente al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, si transcurren dos meses sin recibir contestación por parte del Servicio de Atención al Cliente de Moneytrans.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

CAPÍTULO IV

INFORME ANUAL

Artículo 18. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Moneytrans un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de Moneytrans.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

CAPÍTULO V

DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 19. Deberes de colaboración

Todos los departamentos y servicios de Moneytrans, incluidos los agentes que aquella designe y/o apodere en España, tienen la obligación de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. Moneytrans adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 20. Deberes de información a la clientela

Moneytrans pondrá a disposición de sus clientes, usuarios de los servicios financieros prestados por Moneytrans, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

La obligación por parte de Moneytrans de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, usuarios de los servicios financieros prestados por Moneytrans, por cualquiera de los

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

procedimientos descritos en el Artículo 13, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación,

- b) Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España y al procedimiento publicado de Reclamaciones, quejas e información adicional de usuarios de servicios financieros, 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.
- c) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain





Moneytrans

making people smile!

ANEXO I Dirección de Correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente

La Dirección de Correo electrónico del Servicio de Atención al Cliente es
operadores@moneytrans.eu

Find us here!

951 01 55 00 · www.moneytrans.eu
C/ Mauricio Moro Pareto, 2 · 29006 · Málaga, Spain

