

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE DEVENGO
S.L.**

ARTÍCULO PRELIMINAR.	3
ARTÍCULO 1.- Definiciones.	3
ARTÍCULO 2.- Objeto del Servicio de Atención al Cliente	3
ARTÍCULO 3.- Deberes de información con los clientes.	3
ARTÍCULO 4.- Titular del Servicio de Atención al Cliente.	4
ARTÍCULO 5.- Duración del mandato y posibilidad de renovación.	4
ARTÍCULO 6.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.	4
ARTÍCULO 7.- Competencia.	6
ARTÍCULO 8.- Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones.	6
ARTÍCULO 9.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.	7
ARTÍCULO 10.- Admisión a trámite.	8
ARTÍCULO 11.- Inadmisión de quejas o reclamaciones.	9
ARTÍCULO 12.- Deber de colaboración en la tramitación de las quejas y reclamaciones.	10
ARTÍCULO 13.- Allanamiento y desistimiento.	11
ARTÍCULO 14.- Finalización y notificación.	11
ARTÍCULO 15.- Relación con el servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente.	12

ARTÍCULO 16.- Informe anual.	13
ARTÍCULO 17.- Aprobación por el órgano de administración.	13
ARTÍCULO 18.- Independencia orgánica y funcional del Servicio de Atención al cliente.	13
ARTÍCULO 19.- Verificación por el Banco de España	14
ANEXO.-	15

ARTÍCULO PRELIMINAR.

El presente reglamento corresponde a la entidad DEVENGO S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, N.I.F. B88353412., que se encuentra autorizada por el Banco de España e inscrita en el Registro Especial de Entidades de Pago con el número de codificación 6940.

Las direcciones postal y electrónica, así como la sede física, del Servicio de Atención al Cliente, son las que figuran en el ANEXO del presente reglamento.

ARTÍCULO 1.- Definiciones.

A los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- a) «Cliente»: todo usuario de los servicios financieros que la entidad presta.
- b) «Quejas»: las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios debido a tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.
- c) «Reclamaciones»: aquéllas que tengan la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derechos en virtud de hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para dichos intereses o derechos.

ARTÍCULO 2.- Objeto del Servicio de Atención al Cliente

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente resolver las quejas y reclamaciones de los clientes de la entidad, en relación con los servicios de pago que presta la entidad, con independencia de su cuantía.

ARTÍCULO 3.- Deberes de información con los clientes.

La entidad deberá tener la información siguiente a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al

público, así como en la página web en caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con su dirección postal y dirección de correo electrónico (detallados en el anexo), para la recepción de las quejas y reclamaciones de los clientes.
- b) La obligación de la entidad de atender y resolver en el plazo de quince días hábiles las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, plazo que comenzará a computarse desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad.
- c) Un ejemplar del presente reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- e) Se incluirá en la información la referencia al servicio o servicios de reclamaciones de los supervisores financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

ARTÍCULO 4.- Titular del Servicio de Atención al Cliente.

1. 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.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el órgano de administración.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Banco de España como entidad supervisora, concretamente al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

ARTÍCULO 5.- Duración del mandato y posibilidad de renovación.

La duración del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente será por tiempo indefinido.

ARTÍCULO 6.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

1. El Servicio de Atención al Cliente se ubicará de manera separada de los servicios comerciales y operativos de la entidad.
2. La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la entidad que estén relacionadas con el aspecto comercial u operativo, así como cualquier otra que pueda estar relacionada con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.
3. Si el cargo se encuentra vacante, el órgano de administración de la entidad deberá designar a la persona sustituyente a la mayor brevedad posible.
4. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:
 - a) Los fallidos concursados no rehabilitados.
 - b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
 - c) Quienes tengan antecedentes penales por:
 - a. Delitos tipificados en la legislación que rige las actividades bancarias, financieras, de valores o de seguros, o relativos a los mercados de valores o instrumentos financieros o de pago, incluidas las normas en materia de blanqueo de capitales, corrupción, manipulación del mercado, uso de información privilegiada y usura.
 - b. Delitos de falsedad, fraude o delito económico.
 - c. Delitos fiscales.

- d. Otros delitos tipificados en la legislación en materia de sociedades, quiebra, insolvencia o protección del consumidor.
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad. En este sentido, la designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas comerciales u operativas dentro de la entidad.
5. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a) Por incapacidad sobrevenida.
 - b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal por:
 - a. Delitos tipificados en la legislación que rige las actividades bancarias, financieras, de valores o de seguros, o relativos a los mercados de valores o instrumentos financieros o de pago, incluidas las normas en materia de blanqueo de capitales, corrupción, manipulación del mercado, uso de información privilegiada y usura.
 - b. Delitos de falsedad, fraude o delito económico.
 - c. Delitos fiscales.
 - d. Otros delitos tipificados en la legislación en materia de sociedades, quiebra, insolvencia o protección del consumidor.
 - c) Por renuncia expresa.
 - d) Por acuerdo del órgano de administración de la entidad, el cual deberá ser en todo caso razonado y basado en causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 7.- Competencia.

1. El Servicio de Atención al Cliente es competente sobre todas las quejas y reclamaciones, con independencia de su cuantía.
2. Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente vinculan a la entidad, sin perjuicio de la tutela judicial y el recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o la protección administrativa del cliente.

ARTÍCULO 8.- Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones.

Los clientes podrán presentar las quejas o reclamaciones ante la entidad en el plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados.

ARTÍCULO 9.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, conforme a la normativa de firma electrónica en vigor, en cualquiera de las direcciones indicadas en el ANEXO o en cualquier oficina abierta al público a tales efectos.
2. En el escrito, que dará inicio al procedimiento de tramitación, se deberá constar obligatoriamente los siguientes aspectos:
 - a) Nombre, apellidos y DNI del reclamante y, en su caso, de su representante legal, si fuera persona física.
 - b) Razón social y CIF del reclamante y, en su caso, de su representante legal, si fuera persona jurídica.
 - c) Domicilio a efecto de notificaciones.
 - d) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- e) Oficina, departamento o servicio donde se originó el hecho en el que se basa la queja o reclamación.
- f) Declaración de que la queja o reclamación no está siendo tramitada en ningún proceso judicial, administrativo o arbitral.
- g) Lugar, fecha y firma del reclamante o su representante legal.
- h) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

También podrá indicarse si prefiere recibir la resolución de la queja o reclamación en un soporte duradero distinto al papel. En caso de que no se indique ninguna preferencia, se entenderá que la resolución ha de emitirse por el mismo medio utilizado por el reclamante para la interposición de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 10.- Admisión a trámite.

1. Las quejas y reclamaciones recibidas por la entidad deberán ser remitidas inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, el cual dispondrá de un plazo de quince días hábiles para la resolución de la queja o reclamación.

En situaciones excepcionales, si el Servicio de Atención al Cliente no pudiera ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la entidad, enviará una respuesta provisional al cliente en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación o queja y especificará el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva.

En cualquier caso, el plazo máximo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes desde la presentación por el cliente de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad o departamento, ante el propio Servicio de Atención al Cliente, ante cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como por vía postal o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

2. El Servicio de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo referido en el apartado 1 anterior.
3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.
4. Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá al efecto de completar o subsanar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución de la queja o reclamación.

El archivo de la queja o reclamación por el hecho de que el interesado no aportase la documentación o subsanación necesaria en el plazo otorgado no impedirá que dicho interesado proceda a la apertura de un nuevo expediente subsanando el defecto causante del archivo precedente.

ARTÍCULO 11.- Inadmisión de quejas o reclamaciones.

1. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá inadmitir a trámite las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no son subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea 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.
 - 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 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.

- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas y que han sido presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
 - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo máximo de cinco años para la presentación de quejas y reclamaciones, conforme al artículo 8 de este reglamento.
2. 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 tramitarla.
 3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en este artículo, se comunicará la decisión al interesado mediante resolución motivada.

Frente a dicha resolución el reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones.

Si una vez recibidas las alegaciones se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la resolución final adoptada.

La inadmisión de la queja o reclamación por el hecho de que el interesado no aportase la documentación o subsanación necesaria en el plazo otorgado no impedirá que dicho interesado proceda a la apertura de un nuevo expediente subsanando el defecto causante de que la queja o reclamación hubiera sido inadmitida, siempre que sea subsanable.

ARTÍCULO 12.- Deber de colaboración en la tramitación de las quejas y reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar durante la tramitación de los expedientes de queja o reclamación cuantos

datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad.

Por tanto, todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente siempre que éste lo solicite y en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones. En especial, dichos departamentos o servicios deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente toda la información que les sea solicitada en materia de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una resolución dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13.- Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá acreditarlo documentalmente y comunicarlo en ese momento al Servicio de Atención al Cliente, salvo que exista desistimiento expreso del cliente. En todo caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. 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 esté relacionado con el interesado.

ARTÍCULO 14.- Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente o ante cualquier oficina abierta al público, por vía postal o a través del correo electrónico habilitado al efecto por DEVENGO S.L. (*vid.* ANEXO).
2. La resolución del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en

las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, y las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La resolución 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 normativa de firma electrónica vigente, según se 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 o, en último término, el domicilio a efectos de notificaciones designado en la queja o reclamación.
4. Las resoluciones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al cliente para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de disconformidad con el criterio del Servicio de Atención al Cliente.
5. El cliente podrá también acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de que hubiera transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación sin que ésta hubiera sido resuelta.
6. El reclamante, en caso de ser consumidor, podrá interponer la queja o reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, teniendo un plazo máximo de un año desde que presentó la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad por cualquiera de las instancias admitidas en el reglamento.
7. La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la entidad, pero no para el reclamante. La aceptación total o parcial de la resolución por parte del cliente no implicará la renuncia de éste al ejercicio de acciones ulteriores sobre los mismos hechos en defensa de sus

intereses en sede judicial, extrajudicial o administrativa, salvo que dicho ejercicio se formule nuevamente ante el Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 15.- Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España

La entidad designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que pueda efectuar el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España correspondiente en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 16.- Informe anual.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del Servicio de Atención al Cliente presentará ante el consejo de administración un informe explicativo del desarrollo de la función del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá, al menos, lo siguiente:
 - a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
 - b) Un resumen de las resoluciones emitidas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - c) Los criterios generales contenidos en las resoluciones.
 - d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.
2. La memoria anual de la entidad deberá incluir, al menos, un resumen del informe del Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 17.- Aprobación por el órgano de administración.

El presente reglamento ha sido aprobado por el órgano de administración, y cualquier modificación deberá ser sometida a su aprobación.

ARTÍCULO 18.- Independencia orgánica y funcional del Servicio de Atención al cliente

El Servicio de Atención al Cliente estará completamente separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, de modo que se garantice que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

ARTÍCULO 19.- Verificación por el Banco de España.

De conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación, el presente reglamento y sus posibles modificaciones futuras deberán ser sometidos a la verificación del Banco de España. Una vez realizada dicha verificación por el Banco de España, el presente Reglamento entrará en vigor.

ANEXO

De conformidad con lo dispuesto en este reglamento, los escritos que contengan quejas y reclamaciones, así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de las oficinas de DEVENGO S.L. o a cualquiera de las siguientes direcciones:

- **Dirección postal:**

DEVENGO S.L.
Calle Barquillo, 40, 1º derecha
28004 - Madrid
MADRID
España

- **Dirección de correo electrónico:** sac@devengo.com