

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
“ASSOCIATED FOREIGN EXCHANGE LIMITED (SPANISH BRANCH)
SUCURSAL EN ESPAÑA”**

ARTÍCULO PRELIMINAR.-

El presente reglamento corresponde a “**ASSOCIATED FOREIGN EXCHANGE LIMITED (SPANISH BRANCH) SUCURSAL EN ESPAÑA**”, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, con N.I.F. W8265977-B, que se encuentra inscrita en el Registro de sucursales de entidades de pago extranjeras comunitarias con el número de codificación 6873. La dirección de la sucursal, así como la de la sede física del Servicio de Atención al Cliente, son las que figuran en el **Anexo I** del presente Reglamento.

ARTÍCULO 1º.- Deberes de información con la clientela

1. “**ASSOCIATED FOREIGN EXCHANGE LIMITED (SPANISH BRANCH) SUCURSAL EN ESPAÑA**” está obligada a resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de quince días hábiles desde su presentación en cualquiera de sus oficinas, ante el Servicio de Atención al Cliente, por vía postal o por vía telemática, según lo previsto en los artículos 8, 10 y 14 de este Reglamento.
2. A los efectos del presente Reglamento se entenderá por “cliente” todo usuario de los servicios financieros que la sucursal presta.
3. Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.
4. La sucursal deberá tener a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, la información siguiente:
 - 4.1 La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con la dirección postal y electrónica que se indican en el **Anexo I** para la recepción de las quejas y reclamaciones de los clientes:
 - 4.2 La obligación por parte de la sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de quince días hábiles desde su presentación en la sucursal (ante los departamentos o Servicios de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la sucursal, por vía postal, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin).
 - 4.3 Un ejemplar del presente Reglamento.

4.4 Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, se incluirá en la información la dirección del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente considere necesario acudir a él, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

5. La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.
6. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito.

ARTÍCULO 2º.- 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 Director de Sucursal.
3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Banco de España como entidad supervisora.

ARTÍCULO 3º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación

La duración del cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente será de **cinco** años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales si tres meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, la sucursal no comunica su intención de designar a otra persona.

ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la sucursal, relacionadas con el aspecto comercial o cualquier otro que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.
2. Vacante el cargo, el Director de la Sucursal, deberá designar en el plazo máximo de **30** días naturales, a la persona que le sustituya.
3. 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.
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la sucursal.
4. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:
- a) Por incapacidad sobrevenida.
 - b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
 - c) Por renuncia expresa.
 - d) Por acuerdo de la Dirección General de la sucursal, que deberá ser en todo caso razonado y basado en causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones con independencia de su cuantía. Las decisiones de éste vinculan a la sucursal, sin perjuicio de la tutela judicial del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa del cliente.

ARTÍCULO 6º.- Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de la sucursal deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materia de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones

Los clientes podrán presentar las quejas o reclamaciones ante la sucursal en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años.

ARTÍCULO 8º.- Forma de presentación de las quejas y reclamaciones

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o a través del correo electrónico habilitado al efecto.

ARTÍCULO 9º.- Procedimiento de la queja o reclamación

1. El procedimiento de la queja o reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberán constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, D.N.I. o CIF para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
 - b) Motivo de la queja o reclamación
 - c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación
 - d) Declaración de que la queja o reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
 - e) Lugar, fecha y firma
 - f) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.
2. La queja o reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, si fuera el caso, por vía postal o por vía telemática según lo previsto en el artículo 8 de este Reglamento.

ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite

Las quejas y reclamaciones recibidas deberán ser remitidas inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, que dispondrá de un plazo de quince días hábiles para la resolución de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si ASSOCIATED FOREIGN EXCHANGE LIMITED (SPANISH BRANCH) SUCURSAL EN ESPAÑA no pudiera ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, enviará una respuesta provisional al cliente, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes. El citado plazo de quince días hábiles de resolución se computará desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad o departamento, ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como por vía postal o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

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 de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en 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 para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para el trámite de la queja o reclamación. No obstante, el archivo de la queja o reclamación por el hecho de que el interesado no aportase la documentación necesaria en plazo, ello no impedirá que, en caso de hacerlo posteriormente, se proceda a la apertura de un nuevo expediente.

Transcurrido más un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, el reclamante consumidor no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

ARTÍCULO 11º.- Rechazo de las quejas o reclamaciones

1. El Servicio de Atención al Cliente solo 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 distintos cuyo conocimiento 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 no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de 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: *“...Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, 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...”*
 - 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 reglamento de funcionamiento.
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 anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones.

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

ARTÍCULO 12º.- Tramitación de las quejas y reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes de queja o reclamación, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13º.- Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la sucursal rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá acreditarlo documentalmente (salvo desistimiento expreso del cliente) y comunicarlo en ese momento al Servicio de Atención al Cliente. En tal 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 a la queja o reclamación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 14º.- Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo 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.
2. La decisión 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, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. 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. Igualmente, podrá el reclamante acudir al citado Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, en caso de que hubiera transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación sin que éstas hubieran sido resueltas.
5. La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la entidad pero no así para el reclamante, que en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

ARTÍCULO 15º.- Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El Titular del Servicio de Atención al Cliente comunicado al Banco de España deberá atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido.

ARTÍCULO 16º.- Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Titular del Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración u órgano equivalente, un informe explicativo del desarrollo de su función 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 y 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 contenidos en las decisiones.
 - d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.
2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la sucursal.

ARTICULO 17º.- Aprobación por el Director de la Sucursal

De conformidad con la normativa vigente, el presente Reglamento ha sido aprobado por el Director de la Sucursal.

ARTICULO 18º.- Verificación por el Banco de España

De conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación, el presente Reglamento así como sus posibles futuras modificaciones deberán ser sometidos a la verificación del Banco de España para su definitiva aprobación.

* * *

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 “**ASSOCIATED FOREIGN EXCHANGE LIMITED (SPANISH BRANCH) SUCURSAL EN ESPAÑA**” o en cualquiera de las siguientes direcciones:

- **Correo postal:** Calle Génova nº 27, planta 6, 28001, Madrid
- **Correo electrónico:** sac@afex.com