

Reglamento
Servicio de Atención al Cliente (SAC)
Latin Travel Money Transfer SA, EP

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

ARTICULO 1 NORMATIVA APLICABLE

ARTICULO 2 DEFINICIONES

ARTICULO 3 OBJETO

ARTICULO 4 DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTICULO 5 DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN

ARTICULO 6 CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE EN EL CARGO

ARTICULO 7 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

ARTICULO 8 MEDIDAS A ADOPTAR POR LA ENTIDAD DE PAGO Y DOTACIÓN DE MEDIOS

ARTICULO 9 DEBER DE INFORMACION A LA CLIENTELA

ARTICULO 10 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

ARTICULO 11 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

ARTICULO 12 ADMISIÓN A TRÁMITE

ARTICULO 13 RECHAZO DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE

ARTICULO 14 TRAMITACIÓN

ARTICULO 15 ALLANAMIENTO Y DESESTIMIENTO

ARTICULO 16 FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

ARTICULO 17 RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

ARTICULO 18 INFORME ANUAL

ARTICULO 19 APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

INTRODUCCIÓN

LATIN TRAVEL MONEY TRANSFER S.A., EP (en adelante “LATIN TRAVEL” o la “Sociedad”) es una Entidad de Pago inscrita en el Banco de España con número de registro 6834, autorizada para llevar a cabo la actividad de envío de dinero.

Con el fin de atender a las indicaciones de la orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos de servicios de atención al cliente y defensor del cliente de Entidades Financieras, la cual ha sido modificada por la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago; del Real Decreto-Ley 19/2018 de 23 noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y, por último, de 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, se elabora el presente Reglamento de Atención al Cliente (en adelante el “Reglamento”).

ARTICULO 1.- NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a LATIN TRAVEL es la siguiente:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- 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 (BOE de 24).
- 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.
- Real Decreto Ley 19/2018 de 23 noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

ARTICULO 2.- DEFINICIONES

QUEJA: son las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

RECLAMACIÓN: son las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

ARTICULO 3.- OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir el Servicio de Atención al Cliente (en adelante “SAC”).

ARTÍCULO 4.- DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Órgano de Administración de la Sociedad (Administrador Único).

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente se comunicará tanto al Banco de España, así como a su Servicio

de Reclamaciones que es el Departamento de Conducta de Entidades.

ARTÍCULO 5.- DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN

La duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente será de cinco (5) años, y se renovará automáticamente por similares periodos, sin perjuicio del apartado "Cese en el cargo" del presente Reglamento.

ARTÍCULO 6.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INEGILIBILIDAD Y CESE EN EL CARGO

Serán incompatibles e inelegibles con el cargo aquellos candidatos que presten servicios en la organización en el departamento comercial y operativo de la Sociedad.

Serán inelegibles con el cargo aquellos candidatos que carezcan de conocimiento y experiencia en el negocio de envío de dinero.

Con respecto al cese, cesarán en el cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Por acuerdo del Órgano de Administrador (Administrador Único), siempre que medie causa justa y se encuentre motivado con la intención de preservar la independencia del cargo.
- b) Por realizar actividades que sean incompatibles e inelegibles en el cargo.
- c) Incapacidad sobrevenida.
- d) Renuncia.
- e) Finalización de la relación laboral del Titular con nuestra empresa.
- f) Sentencia en firme condenatoria del Titular o pérdida de la honorabilidad comercial y/o profesional del mismo.

El Órgano de Administración (Administrador Único) podrá designar un sustituto del titular en aquellos casos de ausencia transitoria como enfermedad, vacaciones o cualquier causa similar.

ARTÍCULO 7.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

El Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- a) Atender, estudiar y resolver 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 (envío de dinero), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- b) Preparar y presentar informes y/o recomendaciones o sugerencias a la Entidad de Pago en los aspectos que sean de su competencia.

ARTÍCULO 8.- MEDIDAS A ADOPTAR POR LA ENTIDAD DE PAGO Y DOTACIÓN DE MEDIOS

LATIN TRAVEL adoptará las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información requerida por el SAC responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En particular dotará de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Además, las personas que trabajen en este servicio deberán estar dotadas de conocimientos actualizados de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Se adoptarán medidas para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes departamentos comerciales y operativos, de modo que se garantice autonomía en la toma de decisiones y se eviten conflictos de interés.

ARTÍCULO 9.- DEBER DE INFORMACIÓN A LA CLIENTELA

LATIN TRAVEL MONEY TRANSFER S.A. pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de nuestra Sociedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de **quince (15) días hábiles** desde su presentación ante cualquier instancia de la Sociedad (bien en papel o por medio informático, electrónico o telemático).
- c) La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con indicación de su dirección postal y electrónica. Se informará a los clientes que podrán acudir a esta vía de reclamación si Latin Travel no ha contestado su reclamación o queja en el plazo establecido o, habiéndola resuelto, el cliente no se encuentra conforme con la resolución ofrecida. Se informará al cliente que, antes de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, debe haber agotado la vía del SAC.
- d) El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

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

ARTÍCULO 10.- ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento previsto en este artículo será exigible cuando la queja o reclamación no haya sido resuelta previamente por la oficina objeto de reclamación.

En todo caso, el SAC dispondrá de un plazo de **quince (15) días hábiles** a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Sociedad (por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos) para dictar un pronunciamiento.

En el caso de que el cliente reciba la resolución y no este conforme con la misma o no reciba contestación por parte de la Sociedad en el plazo estipulado podrá acudir a su Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Asimismo, los reclamantes que tengan la consideración de consumidor debe tener presente que contarán con el plazo máximo de **un (1) año** a contar desde la fecha de presentación de la queja o de la reclamación ante el SAC o ante la propia Sociedad para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La gestión de quejas y reclamaciones serán gratuitas, no pudiendo la Sociedad exigir o requerir pago alguno por estos conceptos.

ARTÍCULO 11.- FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

FORMA

Se podrán formular quejas o reclamaciones personalmente, o mediante representación, bien en papel o a través de medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

CONTENIDO

La queja o reclamación deberá incorporar la siguiente información:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditado; número del documento nacional de identidad (DNI), para el caso de extranjeros pasaporte o tarjeta de residencia y en el caso de persona jurídica el número de identificación fiscal (CIF/NIF).
- b) Motivo de la queja o reclamación con especificaciones claras de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina (s), departamento o servicio 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.

Junto al escrito se debe aportar las pruebas documentales que obren en su poder para poder fundamentar la queja o reclamación.

LUGAR

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC en cualquier oficina abierta al público de la Sociedad, en cualquier oficina de sus agentes autorizados, así como en la dirección de correo electrónico o la Web que nuestra Sociedad tiene habilitada para este fin.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en un plazo máximo de **dos (2) años** desde la fecha en la que el cliente conoció los hechos a los que refiera su queja o reclamación. En el caso de presentarse fuera de plazo serán rechazadas por el Servicio de Atención al Cliente.

ARTÍCULO 12.- ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por la Sociedad, y siempre que esta no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o departamento objeto de la reclamación, se dará traslado de la misma al SAC.

El plazo para resolver la reclamación se inicia en la fecha en la que se recepciona la queja o reclamación en la Sociedad, independientemente de la fecha en la que dicha reclamación sea recibida por el SAC. En todo caso se acusará recibo por escrito dejando constancia así de la fecha de presentación con el fin de computar de forma correcta el plazo de contestación conforme el artículo 10 del Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el SAC se procede a la apertura del expediente.

El interesado debe saber que la queja o reclamación se podrá presentar una única vez, sin poder exigir su reiteración ante distintos órganos de la Sociedad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante completar la documentación remitida en el plazo máximo de **diez (10) días naturales**, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Si el cliente no subsana los defectos mencionados en el periodo establecido en el párrafo anterior y la queja o reclamación se archiva, el cliente podrá realizar en el futuro una nueva queja o reclamación por los mismos hechos para cuyo caso se abrirá un nuevo expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo de los **quince (15) días hábiles** previsto en este Reglamento.

ARTÍCULO 13.- RECHAZO DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE

Sólo se podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 pretenda 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 reglamento.
- 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 máximo de **dos (2) años** para la presentación de quejas o reclamaciones que establece 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, debemos abstenernos de tramitar la queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas citadas, se pondrá de manifiesto al cliente o su representante, mediante decisión motivada. Este contará con un plazo de **diez (10) días naturales** para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la causa de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 14.- TRAMITACIÓN

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de sus expedientes tantos datos, aclaraciones informe o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión. Para ello contará con la colaboración de los departamentos de la sociedad que estén vinculados de manera directa o indirecta con la queja o reclamación.

ARTÍCULO 15.- ALLANAMIENTO Y DESESTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Sociedad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que exista desestimiento expreso del interesado. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desestimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 16.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier instancia de la Sociedad (ya sea por escrito, medios informáticos, electrónicos o telemáticos).

Excepcionalmente, si no pudo ofrecerse una respuesta en dicho plazo por razones ajenas a la voluntad de la Sociedad, esta deberá enviar una respuesta provisional en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación de la reclamación y especifique el plazo en el cual el cliente de la Sociedad recibirá la respuesta definitiva; en cualquier caso el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de **un (1) mes**.

La decisión será siempre motivada y contendrá sus 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de **diez (10) días naturales** a contar desde su fecha, bien por escrito o a través de medios telemáticos, informáticos o electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan con los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica, según hayan 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.

En caso de disconformidad con la resolución ofrecida por LATIN TRAVEL, el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Esta información quedará reflejada en las notificaciones de la Sociedad hacia el reclamante.

ARTÍCULO 17.- RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

LATIN TRAVEL designará ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España a una persona responsable y atenderá los requerimientos recibidos de la misma en los plazos que estos determinen.

ARTÍCULO 18.- INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Órgano de Administración (Administrador Único) un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, cuyo contenido será:

- a) Resumen estadístico de las quejas y/o reclamaciones atendidas, con información de su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y/o reclamaciones, cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de su 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad.

ARTÍCULO 19.- APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, así como sus futuras modificaciones, serán aprobadas por el Órgano de Administración (Administrador Único) de la Sociedad y están sometidas a verificación por parte del Banco de España