



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA
DEL CLIENTE DE MONEYGRAM
INTERNATIONAL LIMITED

ÍNDICE

CAPITULO I	DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.	Objeto
Artículo 2.	Difusión
Artículo 3.	Aprobación y modificación
CAPÍTULO II	DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE
Artículo 4.	Ámbito de aplicación
Artículo 5.	Principios de actuación del Servicio de Atención al Cliente
Artículo 6.	Titular del Servicio de Atención al Cliente
Artículo 7.	Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente
Artículo 8.	Duración del nombramiento, cese en el cargo, causas de incompatibilidad e inelegibilidad
Artículo 9.	Organización Interna
CAPÍTULO III	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES
Artículo 10.	Forma, contenido, plazo y para la presentación de quejas y reclamaciones
Artículo 11.	Admisión a trámite
Artículo 12.	Tramitación
Artículo 13.	Allanamiento y desistimiento
Artículo 14.	Finalización del procedimiento
Artículo 15.	Resolución y notificación.
Artículo 16.	Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España
CAPÍTULO IV	DEBERES DE COLABORACION E INFORMACIÓN
Artículo 17.	Deberes de información
CAPÍTULO V	INFORME ANUAL
Artículo 18.	Contenido.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento y régimen interno del Servicio de Atención al Cliente, así como los procedimientos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios del servicio de envío de dinero prestado por MoneyGram International Limited (en adelante “MIL”) le presenten, relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos.

A los efectos previstos en este Reglamento tendrán la consideración de **quejas** las presentadas por los usuarios del servicio de envío de dinero ofrecido por MIL por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad contra las que se formula la queja.

Asimismo, tendrán la consideración de **reclamaciones** las presentadas por los usuarios del servicio de envío de dinero ofrecido por MIL que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2. Difusión

El Consejo de Administración de MIL adoptará las medidas precisas para asegurar la difusión del presente Reglamento entre los departamentos de la Entidad.

Asimismo, el Reglamento será publicado en la página Web de MIL para su mejor distribución entre sus clientes, agentes y público en general.

Artículo 3. Aprobación y modificación

Corresponde al Consejo de Administración de MIL la aprobación del presente Reglamento así como cualquier modificación del mismo.

El presente Reglamento, como sus posibles modificaciones, estará sometido a la verificación del Banco de España.

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 4. Ámbito de aplicación

Al Servicio de Atención al Cliente de MIL le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten, directamente o mediante representación, ante el mismo, así como a través del resto de instancias existentes establecidos a tal fin, las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario del servicio de envío de dinero prestado por MIL, y 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.

Artículo 5. Principios de actuación del Servicio de Atención al Cliente

1. El Servicio de Atención al Cliente se regirá por los siguientes principios:
 - Equidad
 - Transparencia y protección de la clientela
 - Buenas prácticas y usos financieros
 - Aplicación de criterios justos y equitativos en la evaluación y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
 - Garantizar que las comunicaciones a los clientes se ajusten a la realidad y veracidad.
2. La resolución de las quejas y reclamaciones de los usuarios del servicio de envío de dinero prestado por la entidad, así como la aplicación de estos principios permitirá conocer las necesidades de los usuarios finales, asumir los niveles de servicio adecuados en materia de protección de clientes y garantizar la satisfacción de los mismos.

Artículo 6. Titular del Servicio de Atención al Cliente

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

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de MIL.

Artículo 7. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de MIL.

2. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España, como autoridad supervisora de MIL por la actividad que desarrolla.

Artículo 8. Duración del nombramiento, cese en el cargo, causas de incompatibilidad e inelegibilidad

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante el plazo de dos años y podrá ser reelegido una o varias veces por periodos de igual duración.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de los siguientes motivos:
 - a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acuerde su reelección.
 - b) Renuncia
 - c) Muerte o incapacidad sobrevenida
 - d) Extinción de la relación laboral en MIL
 - e) Por causa grave o motivo justificado, el Consejo de Administración de MIL podrá, en todo caso, acordar su cese.
3. La sustitución o designación del nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente le corresponderá al Consejo de Administración de MIL en un plazo no superior a un mes y será, asimismo, comunicada al Banco de España, como autoridad supervisora de MIL.
4. No podrán desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien se halle incurso en incompatibilidad legal.

Artículo 9. Organización Interna

1. El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con independencia de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Entidad. Esta autonomía viene justificada para proteger adecuadamente los intereses y derechos que la ley expresamente reconoce y evitar el conflicto de intereses.
2. MIL adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
3. Se dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, adoptará las acciones necesarias para que el Titular del Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

CAPÍTULO III

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

Artículo 10. Forma, contenido, plazo y para la presentación de quejas y reclamaciones

1. La presentación de las quejas y reclamaciones 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, a través de los canales especificados en el Anexo I:

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias legales de firma electrónica.

2. 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; y NIF, NIE, pasaporte o documento del país de residencia y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - Local, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - Descripción de los hechos que motivan la queja o reclamación y especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
 - Indicación expresa de 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 del usuario.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder que fundamenten su queja y reclamación.

3. El plazo máximo 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 usuario del servicio de envío de dinero tuviera conocimiento de los hechos causantes que dieron origen a la reclamación o queja. Las reclamaciones y quejas presentadas fuera de este plazo no serán admitidas.

Artículo 11. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por el departamento objeto de la queja o reclamación, éste procederá a la apertura del expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, en su sede social o en oficinas si las tuviere, o través de correo electrónico habilitado para ello. Asimismo, el plazo empleado por cualquier departamento de la entidad en tratar de resolver la queja o reclamación, una vez formulada está, computará dentro del plazo de los dos meses del que dispone el Servicio de Atención al Cliente para emitir su resolución.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que proceda o pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. 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 para completar la documentación requerida 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. Archivada la reclamación por no completar el interesado la documentación requerida, éste podrá en un futuro hacerlo, dando lugar a la apertura de 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 del plazo de dos meses previsto en el apartado 1 del artículo 14.

3. Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones, procediendo a su archivo, 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 artículo 4 del presente Reglamento.

- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario del servicio de envío de dinero ofrecido por MIL 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

- 4. Cuando la queja o reclamación se entienda no admisible a trámite por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de 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.

Artículo 12. Tramitación

- 1. El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación tanto del reclamante como de los distintos departamentos afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.
- 2. Los departamentos 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 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 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.
- 2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Artículo 14. Finalización del procedimiento

- 1. El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fue presentada ante Servicio de Atención al Cliente o en su sede social u oficinas si las tuviere o través de correo electrónico habilitado para ello.

2. El procedimiento de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de los interesados, allanamiento o archivo de la misma por las causas indicadas en el artículo 11.

Artículo 15. Resolución y notificación.

1. La decisión será siempre motivada y contendrá 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 anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

2. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o 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. De igual manera se pondrá de manifiesto al interesado cuando la queja o reclamación se entienda no admisible a trámite por algunas de las causas mencionadas en el artículo 11.
3. La resolución informará expresamente al reclamante de la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento adoptado por el Servicio de Atención al Cliente o transcurridos dos meses sin resolución por éste pueda acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, siendo indispensable agotar previamente la vía del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 16. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El titular Servicio de Atención al Cliente deberá atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

CAPÍTULO IV

DEBERES DE COLABORACION E INFORMACIÓN

Artículo 17. Deberes de información

MIL pondrán a disposición de sus usuarios del servicio de envío de dinero ofrecido por MIL en su página web y en su sede social u oficinas si las tuviere, la siguiente información:

- a. La existencia de un Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, en su sede social u oficinas si las tuviere o través de correo electrónico habilitado para ello.
- c. 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 departamento o servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.
- d. El reglamento para la Defensa del cliente.
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO IV

INFORME ANUAL

Artículo 18. Contenido.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Director General de España 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, 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.

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



Anexo I
LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

De conformidad con el artículo 10 del Reglamento, la presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o por medios electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y archivo de los documentos, a través de los siguientes canales:

4. Teléfono gratuito - 900900383.
5. Correo electrónico - customerservice@moneygram.com
6. Carta dirigida a - Servicio de Atención al Cliente (Resolution Assurance Department,) Konstruktorska Business Centre; 13 Konstruktorska Street, Varsovia, Polonia 02-673, MoneyGram International
7. Carta dirigida al Servicio de Atención al Cliente de MONEYGRAM INTERNATIONAL LIMITED, plaza Manuel Gomez Moreno, nº 2, planta 8ª b, 28020, Madrid. España
8. Formulario Online – rellenar el formulario online en www.moneygram.com .