



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
REMITTVEN, S.L.**

(Anejo 14)

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Ámbito de aplicación
- Artículo 3. Aprobación y modificación
- Artículo 4. Difusión

CAPITULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Artículo 5. Ámbito de actuación
- Artículo 6. Principios de actuación del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 7. Titular del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 8. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 9. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo
- Artículo 11. Conflictos de interés
- Artículo 12. Organización Interna

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

- Artículo 13. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones
- Artículo 14. Forma y contenido para la presentación de quejas y reclamaciones
- Artículo 15. Admisión a trámite
- Artículo 16. Tramitación
- Artículo 17. Allanamiento y desistimiento
- Artículo 18. Finalización del procedimiento
- Artículo 19. Resolución y notificación
- Artículo 20. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

CAPITULO IV. DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

- Artículo 21. Deberes de información
- Artículo 22. Reserva. Custodia de los expedientes

CAPÍTULO V. INFORME ANUAL

- Artículo 23. Contenido

ANEXO I

Localización y contacto

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1q) del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, las entidades de pago deberán contar con un Reglamento para la Defensa del Cliente, elaborado según lo dispuesto en 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, en el que se comprenda una descripción de los medios de los que disponga la entidad de pago para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, usuarios de los servicios financieros prestados por RemittVen, S.L. (en adelante, la “**Entidad**”).

En consecuencia, el órgano de administración ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “**Reglamento**”), que tiene por objeto regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad (en adelante, el “**Servicio de Atención al Cliente**”), con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes, usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad, le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

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 de los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad relacionadas con sus derechos e intereses legalmente reconocidos, cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa vigente y aplicable en la materia.

A efectos del presente Reglamento, los términos “clientes o usuarios”, “quejas” y “reclamaciones” se definen de la siguiente forma:

- a) **Clientes o usuarios:** Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

Las referencias a los “clientes” contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

- b) **Quejas:** Las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.
- c) **Reclamaciones:** Las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad 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 que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Entidad de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento se aplicará al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad debiendo ponerse a disposición de todos los empleados incluidos los miembros del órgano de administración.

Artículo 3. Aprobación y modificación

Corresponde al órgano de administración de la Entidad 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.

Artículo 4. Difusión

El órgano de administración de la Entidad 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 página web de la Entidad para su mejor difusión entre sus clientes y público en general.

CAPÍTULO II

DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 5. Ámbito de actuación

Al Servicio de Atención al Cliente 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 establecidas a tal fin, los clientes o usuarios 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 6. 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 clientes o usuarios de los servicios financieros prestados 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 7. Titular del Servicio de Atención al Cliente

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

2. El Titular contará con autoridad suficiente, de tal forma que pueda adoptar sus decisiones de manera independiente, impidiendo que las unidades de negocio o servicios operativos interfieran en la gestión y resolución de reclamaciones y quejas, contando con capacidad para elevar propuestas al órgano de administración y con acceso fluido a dicho órgano.

3. 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.

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

Funciones del Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Interlocución con el órgano de administración.
- Gestión del Servicio de Atención al Cliente.
- Gestión de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos para cumplir sus funciones de acuerdo con los principios de imparcialidad y eficacia.
- Seguimiento del cumplimiento de la normativa
- Gestión de las quejas y reclamaciones de los clientes:
 - Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones
 - Solicitud de información y documentación a los departamentos o servicios implicados
 - Seguimiento de las solicitudes
 - Análisis
 - Propuesta de resolución
 - Confección de la respuesta al Cliente
 - Cierre del expediente
 - Seguimiento de las reclamaciones recibidas y plazos de respuesta
- Elaboración del informe mensual de actividad y propuestas de mejora.
- Elaboración y presentación del Informe Anual del Servicio de Atención al Cliente el órgano de administración de la Entidad.

Artículo 8. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el órgano de administración.
2. La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España, como autoridad supervisora de la Entidad por la actividad que desarrolla.

Artículo 9. 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 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 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 y financiación del terrorismo, 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.

Tampoco podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área, las personas que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.

Artículo 10. Duración del nombramiento y cese en el cargo

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) Incumplimiento grave de sus obligaciones.

- c) Renuncia.
- d) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- e) Cesación de la relación laboral en la Entidad.
- f) Acuerdo del órgano de administración por causa grave u otro motivo justificado.

En este caso, el cese no guardará relación con el sentido de la resolución de la queja y/o reclamación al objeto de garantizar la toma de decisiones de manera autónoma y la prevención de conflictos de interés.

3. En caso de que el cargo quedase vacante, el órgano de administración de la Entidad nombrará, en un plazo que no exceda de un (1) mes, a otra persona para cubrir las funciones desempeñadas por el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

4. El ejercicio de las funciones de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de entidades financieras competidoras ajenas a la Entidad.

5. El desempeño de la función de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con la prestación de cualquier otro tipo de servicios, distintos a los que consistan precisamente en los previstos en este Reglamento, a la Entidad, ya sean de carácter laboral, profesional o mercantil

Artículo 11. Conflictos de interés

En el caso de que el Titular del Servicio de Atención al Cliente, tenga un interés personal en alguna queja o reclamación pondrá en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente a la dirección general de la Entidad y se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

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 aquella se produjo o desplegó sus efectos.

Artículo 12. Organización Interna

El Servicio de Atención al Cliente es un departamento independiente y autónomo de la Entidad, separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente al órgano de administración la Entidad.

2. La Entidad 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, la Entidad adoptará las acciones necesarias para que el Titular del Servicio de Atención al Cliente y todo el personal del Servicio de Atención al Cliente, dispongan 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 13. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de cinco (5) 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 14. Forma y contenido 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 DNI, NIF, NIE, pasaporte o documento del país de residencia y datos referidos a registro público para las personas 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.

Artículo 15. 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

ésta, computará dentro del plazo de los 15 días hábiles 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 (10) 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 previsto en el artículo 18 de este Reglamento.

3. Solo podrá rechazarse 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 distintas 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 al ámbito de aplicación del presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de los servicios financieros 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, el Servicio de Atención al Cliente 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 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.

Si el interesado no presenta las alegaciones requeridas en el plazo de 10 días naturales se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Una vez archivada por no presentar la documentación requerida, éste podrá en un futuro hacerlo, dando lugar a la apertura de un nuevo expediente.

Artículo 16. 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.

3. La información solicitada a departamentos o servicios de la Entidad deberá ser entregada al Servicio de Atención al Cliente en un plazo máximo de siete (7) días naturales. Este plazo no interrumpe el plazo máximo de terminación.

Artículo 17. 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.
3. Se entenderá por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que, requerido conforme a lo dispuesto en el artículo 15 del presente Reglamento, el reclamante no aportará en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.

Artículo 18. Finalización del procedimiento

1. El expediente finalizará en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, 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 a través de correo electrónico habilitado para ello.
2. En situaciones excepcionales, si no pudiera ofrecerse una respuesta en dicho plazo por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, se le enviará una respuesta provisional al cliente, indicando los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.
3. 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.
4. El reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del Servicio de Atención al Cliente, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:
 - Quince (15) días hábiles desde que el cliente presento la reclamación sin haber obtenido respuesta.
 - Excepcionalmente una vez transcurrido el plazo que el Servicio de Atención al Cliente haya indicado al cliente en la respuesta provisional y que nunca podrá exceder de un (1) mes.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, será de un (1) año desde a presentación de la queja o reclamación previa ante el Servicio de Atención al

Cliente o ante la propia Entidad por cualquiera de los canales habilitados para ello.

Artículo 19. Resolución y notificación.

1. La decisión será siempre motivada y será emitida por el Servicio de Atención al Cliente en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de recepción de la queja o reclamación 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 diez (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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza*, 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 15.

3. 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 y sin necesidad de esperar plazo alguno, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, conforme al procedimiento publicado de Reclamaciones, quejas e información adicional de usuarios de servicios financieros.

4. Así mismo, el interesado, tendrá siempre la posibilidad de acudir directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, si transcurren quince (15) días hábiles sin recibir contestación por parte del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

Artículo 20. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

La Entidad designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que pueda efectuar al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO IV

DEBERES DE COLABORACION E INFORMACIÓN

Artículo 21. Deberes de información

La Entidad 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 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 quince (15) días hábiles desde su recepción por 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 servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.
- d) Referencia al menos a una de las entidades de resolución alternativa de litigios competentes para conocer de los litigios relativos a los derechos y obligaciones relacionados con la prestación y utilización de los servicios financieros, con especificación de cómo puede obtenerse información adicional sobre dicha entidad y sobre las condiciones para recurrir a ella.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- f) El Reglamento para la Defensa del Cliente, así como toda la información descrita en los apartados a) a e) de este artículo.

Artículo 22. Reserva. Custodia de los expedientes

1. Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirija el Servicio de Atención al Cliente.

2. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

CAPÍTULO V

INFORME ANUAL

Artículo 23. Contenido

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el órgano de administración 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 14 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:

1. Correo electrónico – sac@remittven.es
2. Carta dirigida al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad con domicilio en Paso de la Castellana 53, 1º, 28046, Madrid