

Sheffield Ventures S.L. (EnvioDinero.es)

Reglamento para la defensa del cliente



Tabla de Contenidos

1. Objeto	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Del Servicio de Atención al Cliente y su titular	3
3.1. Nombramiento del Titular	3
3.2. Duración del mandato	4
3.3. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese	4
3.4. Independencia	5
3.5. Deber de colaboración	5
3.6. Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente	6
3.7. Gratuidad	6
4. Procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones	6
4.1. Presentación de quejas y/o reclamaciones	6
4.2. Forma de presentación	6
4.3. Plazo para la presentación	7
4.4. Admisión a trámite	7
4.5. Supuestos de inadmisión	8
4.6. Solicitudes de información	8
5. De la resolución y sus efectos	8
5.1. Finalización y notificación	8
5.2. Allanamiento y desistimiento	9
6. Deberes de información	9
7. Informe anual	10
8. Entrada en vigor de este reglamento	11
9. Modificación del reglamento	11
ANEXO I	12

1. Objeto

La Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la "**Orden**"), junto con el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, establece los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios y departamentos de atención al cliente de, entre otras, las Entidades de Pago.

En este sentido, el presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "**SAC**" o el "**Servicio de Atención al Cliente**") de Sheffield Ventures, S.L., (en adelante, la "**Entidad**"), con el objetivo de garantizar en todo momento el cumplimiento de lo establecido en la legislación antes mencionada, así como en la normativa de transparencia que resulte de aplicación.

2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán 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 usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia, o de cualquier otra que pueda resultar de aplicación.

A estos efectos, tendrán la consideración de "quejas" las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de "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 por incumplimiento 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.

3. Del Servicio de Atención al Cliente y su titular

3.1. Nombramiento del Titular

El titular del SAC será, en todo caso y sin excepción, una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

A estos efectos, se entiende que concurre 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. Asimismo, se entiende que poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en el presente Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de la Entidad u otras entidades con objeto social análogo, equivalente o razonablemente similar.

En todo caso, la designación como titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con aspectos comerciales u otros que, de una forma u otra pudiera desvirtuar o poner en duda su independencia.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente se realizará por el Administrador único de la Entidad y será comunicada de manera inmediata tanto al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, como a la autoridad supervisora, el Banco de España.

3.2. Duración del mandato

El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de cinco años, y podrá ser renovado sucesivamente por iguales periodos de tiempo.

3.3. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

No podrán ejercer el cargo de titular del departamento 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 sancionados mediante resolución firme por infracciones administrativas tipificadas en la normativa reguladora de las entidades de crédito, seguros y los mercados de valores.

Así mismo, el titular del departamento del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones:

- a) Por cumplimiento del plazo establecido en el presente Reglamento, sin perjuicio de las renovaciones por iguales períodos de tiempo que pudieran tener lugar, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3.2.
- b) Por desistimiento debido a la propia voluntad del titular.
- c) Por imposibilidad física o enfermedad para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- d) Por la extinción de la relación laboral o de otra naturaleza que le vinculase a la Entidad, a menos que, informado de esta circunstancia, el Administrador único decida mantenerlo en el puesto.
- e) Por la designación del titular del SAC para ocupar otras responsabilidades en la Entidad.

El cambio de responsabilidades del titular del SAC deberá contar, en todo caso, con el previo consentimiento del interesado.

- f) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- g) Por el incumplimiento grave de sus funciones o la actuación negligente en el ejercicio de su cargo, siempre que se trate de una causa o motivo justificado.

Las circunstancias anteriores, a excepción de la a), b) y e), serán apreciadas por el Administrador único de la Entidad, a quien le corresponderá decidir sobre la designación de un nuevo titular del SAC, dentro del plazo máximo de un mes desde que se produzca la baja del titular.

Durante este periodo, exceptuando la baja producida conforme a los puntos f) y g) anteriores, y siempre que sea posible, el titular saliente continuará, de forma transitoria, al frente de sus responsabilidades, con la finalidad de garantizar la continuidad del Servicio y el traspaso ordenado de funciones.

3.4. Independencia

El Servicio de Atención al Cliente actuará en todo momento de manera completamente separada de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten situaciones de conflictos de interés.

3.5. Deber de colaboración

Todos los departamentos de la Entidad tienen la obligación de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones sean solicitadas por aquél en relación con el ejercicio de sus funciones. 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 servicios respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3.6. Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente

La Entidad pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal de dicho servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

3.7. Gratuidad

La utilización del Servicio de Atención al Cliente no tendrá coste alguno para el usuario de servicios financieros.

4. Procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones

4.1. Presentación de quejas y/o reclamaciones

La presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

4.2. Forma de presentación

El procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones se iniciará siempre mediante la presentación de un documento que podrá enviarse a la dirección postal y/o electrónica de la Entidad establecida a tal efecto y en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad y domicilio del interesado (y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada).

- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Servicio y/o departamento, en su caso, 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.

Así mismo, el reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4.3. Plazo para la presentación

De conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad podrán presentar las quejas y reclamaciones que estimen oportuno en cualquier momento desde que tengan conocimiento de los motivos causantes de las mismas, hasta transcurrido un plazo máximo de dos años a contar desde que el hecho sea conocido por el reclamante.

4.4. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la Entidad ésta será remitida al titular del Servicio de Atención al Cliente, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación en la Entidad, a efectos de cómputo del plazo de quince días hábiles previsto en el presente Reglamento para la resolución de la queja o reclamación, procediéndose a la apertura de expediente.

Dicho plazo comenzará a computarse desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

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 reclamante para completar la documentación remitida 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. No obstante lo anterior, el reclamante podrá aportar dicha documentación posteriormente en lo que sería un nuevo procedimiento, dado que dicho archivo lo es de una acción entonces entablada, no siendo una renuncia a su derecho reivindicatorio.

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 quince días hábiles previsto en este Reglamento como plazo de resolución del expediente.

En todo caso, el criterio del presente Reglamento es facilitar al máximo la presentación de documentos por parte del usuario, por lo que se contribuirá en todo lo necesario para que el interesado pueda hacer llegar sus quejas o reclamaciones, sin interponer excusas o sin otorgar desmedida importancia a eventuales defectos menores y/o formales. Consecuentemente, la subsanación de errores y posterior remisión de la oportuna queja o reclamación, implicará su admisión a trámite, ya que el archivo dictado no supondrá, en ningún caso, una renuncia de derecho, impuesta por un tercero, sino un mero acto de trámite de una particular acción, de las múltiples y consustanciales a tal derecho inalienable.

4.5. Supuestos de inadmisión

Sólo 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 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 no se ajusten a los requisitos establecidos en el punto 2 del presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente Reglamento.

Cuando el Servicio de Atención al Cliente entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez 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.

4.6. Solicitudes de información

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

5. De la resolución y sus efectos

5.1. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de **quince días hábiles**, a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. No obstante, el interesado podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España antes del citado plazo si se produce el fallo del Servicio de Atención al Cliente y está disconforme con el mismo.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, se remitirá una respuesta provisional, en la que se indiquen claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros, y demás normativa que resulte de aplicación.

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

La decisión 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, 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.

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 dictado por el departamento de Servicio

de Atención al Cliente, poder acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

En cualquier caso, los usuarios podrán acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de que la Entidad o su SAC no hayan respondido previamente a su reclamación dentro del plazo indicado en el presente documento.

No obstante lo anterior, se advierte a los consumidores que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad o su SAC, no podrán presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

5.2. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo 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.

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 relación con el interesado se refiere.

6. Deberes de información

La Entidad pondrá a disposición de los usuarios 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 la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de sus servicios financieros, en el plazo de quince días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. Adicionalmente, antes de la finalización de dicho plazo, el usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad, podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, en caso de existencia de disconformidad.
- c) Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y 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 este.

- d) El presente Reglamento de Funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

7. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Administrador único de la Entidad, 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.

8. Entrada en vigor de este reglamento

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Administrador único de la Entidad y entrará en vigor a partir de la verificación definitiva por parte del Banco de España.

9. Modificación del reglamento

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá someterse a la aprobación por parte del Administrador único de la Entidad y, posteriormente, a la verificación de su supervisor, el Banco de España.

ANEXO I

Los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad podrán interponer sus quejas y reclamaciones en las siguientes direcciones:

- Mediante envío postal de la correspondiente documentación a la siguiente dirección:

Sheffield Ventures, S.L.
Atención al Cliente (SAC)
Bartolomé Ferrá 3, 4º
07002 Palma de Mallorca
Baleares, España

- Mediante el envío de correo electrónico a la siguiente dirección:

Atención: Titular del SAC
sheffieldventuresSAC@enviodinero.es