



REGLAMENTO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Bnext Electronic Issuer EDE, S.L.

INDICE

PREAMBULO	2
TITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES	2
Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.....	2
Artículo 2.- Aprobación	2
Artículo 3.- Modificación	3
Artículo 4.- Definiciones	3
TITULO II.- EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	3
Artículo 5.- Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	3
Artículo 6.- Dotación de medios.....	3
Artículo 7.- Duración	3
Artículo 8.- Autonomía	4
Artículo 9.- Motivos de incompatibilidad y descalificación	4
Artículo 10.- Cese	4
Artículo 11.- Conflicto de Interés	4
Artículo 12.- Funciones.....	4
Artículo 13.- Exclusiones	5
Artículo 14.- Deber de Información	5
TITULO III.- PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES	6
Artículo 15.- Presentación de quejas y reclamaciones	6
Artículo 16.- Admisión a trámite y solicitud de datos complementarios.....	6
Artículo 17.- Motivos de rechazo	7
Artículo 18.- Plazo para la resolución de los expedientes.....	8
TITULO IV.- RESOLUCIONES DICTADAS POR EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y SUS EFECTOS	8
Artículo 19.- Resolución y notificación.....	8
Artículo 20.- Acuerdo o allanamiento	8
TITULO V.- OTROS ASPECTOS	9
Artículo 21.- Relación con los servicios de reclamaciones de la Entidad Supervisora	9
Artículo 22.- Informe anual	9
DISPOSICION FINAL	9

PREAMBULO

Este reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de Bnext Electronic Issuer EDE, S.L. ("Bnext" o la "Entidad") con Código de Banco de España No. 6717, implementando los valores de transparencia y sencillez que caracterizan un nuevo modelo de relación con el cliente, y dando cumplimiento a las siguientes normas:

- Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del sistema financiero, que establece la obligación de las entidades financieras de implantar un departamento o servicio de atención al cliente.
- Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos de servicio al cliente y el defensor del cliente de las instituciones financieras, que desarrolla la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.
- Real Decreto 778/2012 de 4 de mayo de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, en la letra q de apartado primero del artículo 2, que establece la necesidad de que las entidades de dinero electrónico cuenten con un Reglamento para la defensa del cliente que establezca los procedimientos oportunos para la atención y resolución de quejas y reclamaciones de clientes.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que en su artículo 69 establece que los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente.

Los Administradores Solidarios de la Entidad, en cumplimiento de las disposiciones citadas y para asumir de la manera más efectiva las obligaciones de mejora para con sus clientes a través de su Servicio de Atención al Cliente, ofreciendo un nivel de protección adecuado, APRUEBAN el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de Bnext como usuarios de servicios financieros presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

TITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

Este reglamento desarrolla el mandato de la mencionada Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, y regula el servicio de atención al cliente (SAC) de Bnext. Tiene por objeto el resolver las quejas y reclamaciones de los clientes en su relación con la Sociedad Bnext.

Artículo 2.- Aprobación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por los Administradores Solidarios de la Entidad, que adoptarán cuantas medidas sean necesarias para asegurar su amplia difusión, y será puesto a disposición de los clientes por medio de su publicación APP móvil de Bnext, así como del público en general a través de su publicación en la página web de Bnext.

Artículo 3.- Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación de los Administradores Solidarios de la Entidad.

Artículo 4.- Definiciones

Quejas: Las derivadas de carencias en la atención, retrasos y otras deficiencias observadas en la prestación de los servicios financieros.

Reclamaciones: Las relacionadas con acciones u omisiones que produzcan insatisfacción en los clientes y que, además de la subsanación de la incidencia requieran de algún tipo de compensación.

Clientes: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que sean usuarios de los servicios financieros prestados por Bnext.

TITULO II.- EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 5.- Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por los Administradores Solidarios de la Entidad y tendrá la dependencia funcional y jerárquica que éstos determinen.

La designación a que se hace referencia será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y autoridades supervisoras que correspondan.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, conforme a los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

Artículo 6.- Dotación de medios

El servicio de Atención al Cliente de Bnext será dotado de los medios materiales y humanos para desarrollar su labor de manera eficaz y solvente.

Artículo 7.- Duración

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo con carácter indefinido.

Artículo 8.- Autonomía

Para garantizar su imparcialidad y la defensa de los intereses de los clientes, el Titular del Servicio de Atención al cliente tendrá plena autonomía dentro de la organización de Bnext.

Artículo 9.- Motivos de incompatibilidad y descalificación

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

Asimismo, no podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Los fallidos y concursados no rehabilitados;
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.

Artículo 10.- Cese

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por los siguientes motivos:

- Fallecimiento
- Invalidez repentina
- Dimisión
- Extinción de la relación contractual.
- Jubilación o jubilación anticipada
- Cualesquiera de las circunstancias especificadas en el artículo 9.

Artículo 11.- Conflicto de Interés

Aquellos miembros del Servicio de Atención al Cliente que pudieren tener algún tipo de interés (personal o no) en quejas/reclamaciones emitidas por clientes de Bnext deberán poner en conocimiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente inmediatamente, absteniéndose de proseguir con la gestión de la queja o reclamación en cuestión.

Las reclamaciones en las que sea el Titular del Servicio de Atención al Cliente quien tenga un interés en el que se produzca o pueda producir un conflicto de interés con la queja/reclamación se abstendrá de participar en la gestión de la misma correspondiendo su resolución en la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 12.- Funciones

1. Gestionar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas y jurídicas o sus representantes, españolas o extranjeras, cuando sean motivadas por el uso de los servicios de Bnext, y siempre y cuando estén relacionadas con el uso de los servicios, se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos legal o contractualmente.
2. Colaborar con los diferentes departamentos para velar por la protección de los derechos de los clientes. Asimismo, el resto de los departamentos deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que proporcione el mejor ejercicio de sus funciones, y especialmente deberán facilitar con diligencia toda la información que les sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
3. Elevar a la dirección de la Entidad las sugerencias realizadas por los clientes para mejorar los servicios prestados por Bnext.

Artículo 13.- Exclusiones

1. Quejas relativas a las relaciones laborales de la Sociedad y sus empleados.
2. Quejas y reclamaciones que estén siendo tramitadas o hayan sido resueltas por los organismos de la administración competentes y/o los tribunales de justicia.
3. Quejas y reclamaciones destinadas a impedir, entorpecer o dilatar los derechos de la Sociedad sobre los clientes.
4. Las relativas a cuestiones que sean facultad discrecional de Bnext, como, por ejemplo, concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios con un proveedor determinado, así como sus pactos o condiciones y horarios para la prestación de servicios, excepto las originadas por la dilación o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Entidad
5. Las que se formulen una vez pasado el plazo de dos años desde que el cliente tuviera conocimiento del hecho causante de la queja o reclamación.

Artículo 14.- Deber de Información

Bnext facilitará a sus clientes información, datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente y procedimiento para el ejercicio del derecho de presentación de reclamaciones como clientes de la Entidad en la oficina donde están ubicados los servicios centrales, así como en su página web indicándose como mínimo la siguiente información sobre el servicio:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
2. La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de su presentación, iniciándose el cómputo desde la presentación de la queja o reclamación, que reflejará la fecha de presentación, por cualquiera de los medios señalados en el artículo 16 del presente Reglamento.

3. La existencia del 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 el mismo.
4. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TITULO III.- PROCEDIMIENTO GENERAL DE RECLAMACIONES

Artículo 15.- Presentación de quejas y reclamaciones

Todos los clientes tienen derecho a la presentación de quejas y reclamaciones siempre y cuando entren dentro del ámbito de actuación del SAC y no estén expresamente excluidas en los apartados precedentes de este reglamento. Las quejas y reclamaciones se presentarán de manera gratuita, sin que Bnext pueda exigir pago alguno por su presentación.

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse al SAC a través del domicilio social de la Sociedad, en cualquier sede de Bnext en soporte papel y con firma autógrafa. Dado el carácter digital de las relaciones entre la Sociedad y sus clientes, se facilitará la presentación telemática de las reclamaciones a través de la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin.

El plazo para la presentación de reclamaciones será de dos años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que motivan dichas reclamaciones.

Se deberá incluir la siguiente información:

1. Identificación del interesado, y en su caso, de su representante, debidamente acreditado:
 - a. Nombre, apellidos, y en su caso, razón social.
 - b. Documento Nacional de Identidad para las personas físicas o datos referidos al registro público para las jurídicas.
 - c. Dirección a efectos de notificaciones.
2. El motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
3. El departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
4. La declaración del reclamante de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. El lugar y fecha de presentación de la queja o reclamación.
6. La firma del interesado, o en su caso, de su representante.
7. Las pruebas que acrediten y sirvan para clarificar el hecho objeto de la queja o reclamación.

Artículo 16.- Admisión a trámite y solicitud de datos complementarios

Una vez recibida la queja o reclamación, será admitida a trámite por el Servicio de Atención al Cliente, que acusará recibo de su recepción, de cara al cómputo de plazos y facilitará al cliente un número de registro de cara las próximas comunicaciones.

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 estuviese acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al reclamante la información necesaria para incluirla en el expediente, que tendrá que aportar en el plazo de 10 días hábiles. Transcurrido este plazo sin que se haya producido respuesta del reclamante, desde el Servicio de Atención al Cliente se archivará la reclamación o queja. Dicho plazo de subsanación de errores por el reclamante, no se incluye en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

Si con posterioridad a su archivo, el interesado aportase la documentación solicitada, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

El plazo de subsanación de errores por el reclamante no se incluye en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

En el caso de que la queja o reclamación se presente online y la resolución requiera facilitar datos confidenciales, se exigirá una prueba fehaciente de la identidad del reclamante.

Artículo 17.- Motivos de rechazo

- a. Cuando se omitan los datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a intereses ni derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de Bnext.
- c. Cuando se presenten quejas y reclamaciones que han sido ya resueltas y se presenten por el mismo motivo y por el mismo reclamante.
- d. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones y quejas establecido en el artículo 15 del presente reglamento.
- e. Cuando ya se esté tramitando una queja o reclamación sobre la misma materia por un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Cuando se considere no admisible la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al usuario, mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones contra la decisión de no aceptación. Una vez recibidas las alegaciones, si la decisión de desestimación se mantiene, se informará al reclamante sobre dicha decisión definitiva.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio de Atención al Cliente, a excepción de que el reclamante presente la

documentación requerida por Bnext, en cuyo caso se reabrirá de nuevo el expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 18.- Plazo para la resolución de los expedientes

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de quince días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación para emitir una decisión. Si finalizado este periodo, el Servicio de Atención al Cliente no se hubiera pronunciado, o el reclamante no estuviera conforme con la resolución, éste puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en cuyo caso no será necesario esperar plazo alguno, pudiendo hacerse tras la emisión de la misma.

En el caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España será de un año desde la fecha de presentación de la reclamación previa ante el SAC o la propia Entidad.

TITULO IV.- RESOLUCIONES DICTADAS POR EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y SUS EFECTOS

Artículo 19.- Resolución y notificación

La decisión del Servicio de Atención al Cliente deberá ser siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la queja y/o reclamación presentada, basándose en las cláusulas contractuales, la normativa vigente y las buenas prácticas y usos financieros.

En la resolución deberá mencionarse expresamente que, en caso de disconformidad con la misma, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Si la decisión fuera diferente a otras tomadas sobre expedientes similares, deberá explicarse claramente el motivo.

La decisión será comunicada a los interesados en el plazo de 10 días naturales desde su dictamen, 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.

Artículo 20.- Acuerdo o allanamiento

El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias para conseguir un arreglo amistoso con el reclamante, pudiendo presentar propuestas a estos efectos. En caso de producirse esta situación, el acuerdo será vinculante para ambas partes y se dará por finalizada la tramitación del expediente.

También finalizará la tramitación del expediente si en algún momento Bnext se allanase o el reclamante decidiera retirar su queja o reclamación.

TITULO V.- OTROS ASPECTOS**Artículo 21.- Relación con los servicios de reclamaciones de la Entidad Supervisora**

El Titular del Servicio atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

Artículo 22.- Informe anual

En el primer trimestre de cada año, el Titular del Servicio de Atención al Cliente presentará a los Administradores Solidarios de la Entidad un informe de actividades del ejercicio anterior, que contendrá la siguiente información:

- a. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas con información sobre su número, admisión a trámite, causas de inadmisión, cuestiones planteadas e importes afectados.
- b. Resumen de las decisiones dictadas, indicando si son favorables o desfavorables para el reclamante.
- c. Criterios generales considerados para las decisiones.
- d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

Se integrará un resumen del informe en la memoria anual de la Entidad.

DISPOSICION FINAL

Este reglamento y sus posteriores modificaciones, tras su aprobación de acuerdo con el artículo 2 del mismo, estarán sujetos a su verificación por el Banco de España como órgano supervisor de la Entidad.