



## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**MACCORP EXACT CHANGE, ENTIDAD DE PAGO, S.A.**

## RESUMEN

1. Objeto .....	3
2. Del Servicio de Atención al Cliente y de su titular .....	3
2.1. Aprobación del Reglamento del Servicio .....	3
2.2. Designación del titular del Servicio.....	3
2.3. Duración del mandato.....	4
2.4. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese .....	4
2.5. Independencia.....	5
2.6. Deber de colaboración .....	5
2.7. Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente .....	5
2.8. Gratuidad .....	5
3. De las funciones del Servicio de Atención al Cliente .....	5
3.1. Competencia .....	5
3.2. Ausencia de competencia .....	6
4. Tramitación.....	6
4.1. Presentación de las quejas y/o reclamaciones .....	6
4.2. Forma de presentación.....	7
4.3. Lugar de presentación.....	7
4.4. Plazo para la presentación .....	8
4.5. Admisión a trámite .....	8
4.6. Supuestos de inadmisibilidad .....	9
4.7. Solicitudes de información .....	10
5. De la resolución y sus efectos.....	10
5.1. Plazo para la resolución y efectos.....	10
5.2. Resolución .....	10
5.3. Allanamiento .....	11
5.4. Desistimiento .....	11
5.5. Finalización del expediente .....	11
5.6. Vinculación.....	11
6. Memoria anual.....	11
7. Otras obligaciones .....	13
7.1. Verificación por el Banco de España .....	13
7.2. Otras .....	13
ANEJO ÚNICO.....	14

## 1. Objeto

El presente *Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de MACCORP EXACT CHANGE, E.P., S.A.* (en adelante y de manera indistinta, “**la Entidad**” o “**MACCORP**”), de conformidad con lo establecido 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*, establece las reglas de designación, funcionamiento, organización y actuación del Servicio de Atención al Cliente de **MACCORP** (en adelante, y de manera indistinta, “**el Servicio**” o “**SAC**”). En todo caso, el principio inspirador y fuente del presente Reglamento es la defensa de los superiores intereses del cliente.

## 2. Del Servicio de Atención al Cliente y de su titular

### 2.1. Aprobación del Reglamento del Servicio

La aprobación del presente Reglamento es competencia exclusiva del Consejo de Administración de **MACCORP**.

### 2.2. Designación del titular del Servicio

El titular del **Servicio** será, en todos los casos y sin excepción, una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

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 este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad, u otras entidades con objeto social análogo, equivalente o razonablemente similar, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho.

La designación del titular del **Servicio** se realizará, en todo caso, por el Consejo de Administración de la **Entidad**.

Todo cambio de titular será comunicado de manera inmediata a las Autoridades Competentes<sup>1</sup>, y en particular al Banco de España, a los efectos de su verificación.

### **2.3. Duración del mandato**

El nombramiento de titular del Servicio tendrá una duración indefinida.

### **2.4. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

Resultan inelegibles los empleados o colaboradores en los que concurra ausencia de honorabilidad. Se entenderá que carecen de la honorabilidad necesaria para ostentar la condición de titular del **Servicio** quienes tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III, Libro IV, de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral en el que figuren como inculcados por delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, contra la salud pública, de contrabando, de falsedad, de infidelidad en la custodia de documentos y violación de secretos, de malversación, los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección en entidades financieras, y los quebrados o concursados no rehabilitados.

La condición de titular del **Servicio** es incompatible con cualquier posición en la **Entidad** que someta a tal titular a conflictos de interés<sup>2</sup> en demérito de los legítimos intereses y derechos de la clientela. En particular, se considerará que los empleados y directivos con responsabilidad directa en materias comerciales, de ventas y mercadotecnia no podrán ser considerados elegibles para ocupar la posición de titular del **Servicio**.

El titular del **Servicio** cesará por las causas siguientes:

- a) Renuncia, que surtirá efectos por la mera notificación al Consejo de Administración de la Entidad.
- b) Haber alcanzado los setenta años de edad.
- c) Procesamiento por delito doloso.

---

<sup>1</sup> De acuerdo con lo establecido en la Ley en cada momento.

<sup>2</sup> El titular del **Servicio** está obligado a revelar, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar origen a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad.

- d) Separación acordada por el Consejo de Administración de la Entidad como consecuencia de faltas objetivas y graves, que pongan de manifiesto la imposibilidad de que el Titular preste sus servicios en las condiciones exigidas por la legislación obrante en cada momento.

## ***2.5. Independencia***

El **Servicio** actuará de manera completamente separada de los restantes servicios comerciales u operativos, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

## ***2.6. Deber de colaboración***

Todos los Departamentos y Servicios de la **Entidad** tienen la obligación de facilitar al **Servicio** 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** –desde el resto de los servicios, departamentos y unidades- respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. En todo caso, la ausencia de colaboración leal, eficaz y oportuna con el **Servicio** será considerada falta laboral, bien leve, bien grave, atendiendo a las particulares condiciones del caso.

## ***2.7. Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente***

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

## ***2.8. Gratuidad***

La utilización del **Servicio** no tendrá coste alguno para el cliente.

# **3. De las funciones del Servicio de Atención al Cliente**

## ***3.1. Competencia***

El **Servicio** tiene como finalidad atender las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas

físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente<sup>3</sup> de **MACCORP**, 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.

A estos efectos, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la **Entidad**.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros 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.

### ***3.2. Ausencia de competencia***

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** deberá abstenerse de tramitar la primera.

Las cuestiones que entren dentro del ámbito de la política comercial de la **Entidad** quedan expresamente excluidas de la competencia del **Servicio**, con excepción de las quejas con causa en la dilación indebida o negligencia en la toma de decisiones de la **Entidad** en la concesión de financiaciones o contratación de operaciones financieras.

## **4. Tramitación**

### ***4.1. Presentación de las 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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

---

<sup>3</sup> O usuario de servicios financieros. Toda referencia a “cliente” debe entenderse hecha a todo tipo de usuarios de servicios financieros.

#### ***4.2. Forma de presentación***

En el escrito de queja o reclamación se hará constar en todo caso:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u Oficinas, 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.

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. Lugar de presentación***

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas bien ante el propio **Servicio**, bien en cualquier Agente de **MACCORP**.

#### ***4.4. Plazo para la presentación***

La presentación de la queja o reclamación deberá hacerse dentro de los dos años siguientes a la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

#### ***4.5. Admisión a trámite***

Recibida la queja o reclamación por la **Entidad**, de manera directa o a través de sus agentes, ésta será remitida al **Servicio**, el cual acusará inmediatamente recibo por escrito y dejará constancia de tal recepción en el documento a remitir al cliente, constando fehacientemente la fecha de presentación<sup>4</sup>, a efectos del cómputo del plazo máximo para su resolución.

Recibida la queja o reclamación por el **Servicio**, se procederá a la apertura de expediente. 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 firmante 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. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución. En todo caso, el criterio del presente Reglamento es facilitar al máximo la presentación de documentos por parte del cliente, 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 la admisión a trámite de tal, 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.

---

<sup>4</sup> Que en ningún caso será la de recepción interna del escrito por el **Servicio**, sino la de recepción primera por la **Entidad**, incluyendo sus agentes, de tal manera que los superiores intereses del cliente sean protegidos especialmente.

#### 4.6. *Supuestos de inadmisibilidad*

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. Resultarán aplicables a los actos de subsanación las reglas establecidas *ut supra*.
- 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 entren dentro de las competencias asignadas al **Servicio**, de conformidad con lo establecido en este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se 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, sin perjuicio de la aplicación –en los términos oportunos y adecuados al caso- de las especiales reglas establecidas en el apartado inmediatamente anterior.

#### ***4.7. Solicitudes de información***

El **Servicio** 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. Plazo para la resolución y efectos***

El **Servicio** dispone de un plazo de quince días hábiles<sup>5</sup>, a contar desde la presentación ante el mismo de la queja o reclamación<sup>6</sup>, para dictar un pronunciamiento.

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente será vinculante para **MACCORP**.

El reclamante en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o una vez transcurrido el plazo indicado sin que la reclamación haya sido resuelta, podrá acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.

No obstante, el reclamante consumidor no podrá acudir a dicho Servicio de Reclamaciones del Banco de España, si ha transcurrido más de un año desde la fecha de presentación de su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

#### ***5.2. Resolución***

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, acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.

---

<sup>5</sup> En situaciones excepcionales, si **MACCORP** no pudiera ofrecer respuesta en dicho plazo por razones ajenas a su voluntad, deberá enviar una respuesta provisional motivada justificando el retraso de la contestación y estableciendo una fecha de remisión de la respuesta definitiva, que no podrá exceder de un mes.

<sup>6</sup> O en cualquiera de las instancias previstas a tal fin en este Reglamento.

### ***5.3. Allanamiento***

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

### ***5.4. Desistimiento***

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.

### ***5.5. Finalización del expediente***

La resolución 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 que resultaren aplicables, 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.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales, 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.

### ***5.6. Vinculación***

La resolución dictada por el **Servicio** será vinculante para **MACCORP**, pudiendo el reclamante, en caso de disconformidad, acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España** en los términos ya establecidos.

## **6. Memoria anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el **Servicio** presentará ante el Consejo de Administración de **MACCORP** 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.

## 7. Otras obligaciones

### 7.1. Verificación por el Banco de España

El presente Reglamento será puesto a disposición del Banco de España como Autoridad supervisora, con la finalidad de que proceda a su verificación para su posterior entrada en vigor.

Todo requerimiento recibido, así como toda sugerencia de mejora, será atendido de manera inmediata, con la finalidad de que este Reglamento sea eficaz instrumento para la defensa de los legítimos intereses de la clientela de **MACCORP**.

### 7.2. Otras

Adicionalmente, la **Entidad** tiene a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página *web*, la información siguiente:

- 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 establecido<sup>7</sup> desde su presentación en el **Servicio**, salvo situación excepcional ajena a **MACCORP**.
- c) Referencias 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** para poder formular sus reclamaciones ante tal.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

---

<sup>7</sup>En el plazo de quince días hábiles. En situaciones excepcionales, si **MACCORP** no pudiera ofrecer respuesta en dicho plazo por razones ajenas a su voluntad, deberá enviar una respuesta provisional motivada justificando el retraso de la contestación y una fecha prevista de respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no podrá exceder del plazo de un mes.

## *ANEJO ÚNICO*

### **UBICACIÓN Y CONTACTO**

El Servicio de Atención al Cliente tiene establecida su ubicación física en la Calle Orense número 6, 28020 Madrid.

Su dirección de correo electrónico es la siguiente:  
[atencionalcliente@grupoexact.com](mailto:atencionalcliente@grupoexact.com).

Su teléfono es 91 556 20 45.