



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

SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES, ENTIDAD DE PAGO, S.A.



## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE .....	1
1) Objeto .....	3
2) Del Servicio de Atención al Cliente y su Titular .....	3
I. Nombramiento del Titular.....	3
II. Duración del mandato .....	4
III. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese .....	4
IV. Independencia.....	5
V. Deber de colaboración .....	5
VI. Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente.....	6
VII. Gratuidad .....	6
3) De las funciones del Servicio de Atención al Cliente .....	6
I. Competencia .....	6
II. Ausencia de competencia.....	8
4) Tramitación.....	8
I. Presentación de las quejas y/o reclamaciones.....	8
II. Forma de presentación .....	8
III. Lugar de presentación .....	9
IV. Plazo para la presentación .....	9
V. Admisión a trámite .....	9
VI. Supuestos de inadmisibilidad .....	11
VII. Solicitudes de información.....	12
5) De la resolución y sus efectos .....	12
I. Plazo para la resolución .....	12
II. Resolución .....	12
III. Allanamiento.....	12
IV. Desistimiento .....	13
V. Finalización del expediente .....	13
VI. Efectos .....	13
6) Memoria anual .....	14
7) Otras obligaciones .....	14
ANEXO I.....	16



## 1) Objeto

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES, S.A.U (en adelante y de manera indistinta, la Entidad o SMALL WORLD).

## 2) Del Servicio de Atención al Cliente y su Titular

### I. Nombramiento del Titular

El titular del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio o el Servicio de Atención al Cliente, indistintamente) 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.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente, se realizará por el Administrador de la Entidad y será comunicada de manera inmediata tanto al Servicio de Reclamaciones<sup>1</sup> como a la autoridad supervisora, el Banco de España.

---

<sup>1</sup> Con anterioridad, al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios. Modificación realizada por la Ley 2/2011, de 4 marzo, de Economía Sostenible.



## **II. Duración del mandato**

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

## **III. 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 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) Expiración de su mandato.
- b) Renuncia, que surtirá efectos por la mera notificación al Órgano de administración de la Entidad.
- c) Haber alcanzado los setenta años de edad.
- d) Procesamiento por delito doloso.
- e) Separación acordada por el Órgano de administración de la Entidad por motivos graves y justificados.

#### **IV. Independencia**

El Servicio de Atención al Cliente 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.

#### **V. Deber de colaboración**

Todos los Departamentos y Servicios 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. En todo caso, la ausencia de colaboración leal, eficaz y oportuna con el Servicio de Atención al Cliente, será considerada falta



laboral, bien leve, bien grave, atendiendo a las particulares condiciones del caso.

## **VI. 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, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al Servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros de servicios financieros.

## **VII. Gratuidad**

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

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

## **I. Competencia**

El Servicio de Atención al Cliente 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 usuario de servicios financieros prestados por SMALL WORLD, 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, “queja” será considerado todo escrito<sup>2</sup> recibido en el que el usuario de servicios financieros exprese inequívocamente su insatisfacción con los servicios recibidos por la Entidad, bien se individualice, o no, a las personas o específicos actos que, en opinión del

---

<sup>2</sup> Véase 4) I.



presentador de tal hubieran menoscabado su dignidad, pudieran ser consideradas atentatorias de derechos personales o hubieran provocado

un daño económico, moral o de otro tipo sobre la citada persona, o respecto de otras partes involucradas directa o indirectamente en el servicio recibido. A estos efectos, se considerará “reclamación” cualquier otro escrito<sup>3</sup> recibido respecto de la calidad o condiciones de los servicios prestados por la Entidad, en la medida en que no sea considerado “queja” e incluya cualquier manifestación escrita que, bien directa bien indirectamente, incluya una solicitud de modificación de un factor, o varios, de las condiciones del servicio, incluyendo las solicitudes de mero resarcimiento, y con independencia de la existencia, o no, de culpa o negligencia que pudieran haber afectado de manera negativa a los derechos del usuario. Los escritos de naturaleza meramente interrogativa, que exigen aclaraciones o asimilables, por ejemplo, preguntas sobre derechos, no serán considerados “reclamaciones” sin perjuicio del oportuno seguimiento de tales, dada la posibilidad de que pudieran terminar transformándose en tales. En conclusión, si bien toda “queja” conlleva un factor de “reclamación”, en la medida en que se esperar una acción restitutoria, complementaria o de otra clase, incluyendo la mera presentación de disculpas, no toda “reclamación” conlleva un factor de “queja”, ya que en la primera existe un plus consistente en una expresa manifestación de insatisfacción con el prestador del servicio, equivalente a una crítica de las condiciones de tal. Sin embargo, la “reclamación”, con independencia de la expectativa de acción restitutoria, complementaria o de otra clase, puede limitarse a factores meramente objetivos que no impliquen una manifestación de insatisfacción, sino una mera solicitud de cambio de una conducta o una condición de prestación del servicio<sup>4</sup>. En todo caso, el factor subjetivo es el componente esencial de la “queja” mientras que en la “reclamación”

---

<sup>3</sup> Ídem.

<sup>4</sup> El estándar ISO 9000 la trata de manera unitaria debido a la dificultad de establecer el preciso punto de separación de “quejas” y “reclamaciones”.



prepondera el factor objetivo, sin perjuicio de que en ambas se espera una acción correctiva por parte del sujeto receptor de tales<sup>5</sup>.

## **II. 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 de Atención al Cliente 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 de Atención al Cliente.

## **4) Tramitación**

### **I. 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. 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.

### **II. 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

---

<sup>5</sup> Adicionalmente, el procedimiento de gestión de ambas es idéntico, por lo que la diferencia dogmática entre ambos conceptos no surtirá efectos procesales, sin perjuicio del esperablemente diferente contenido de las resoluciones de cada uno de tales tipos de actos de terceros.





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.

### **III. Lugar de presentación**

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas<sup>6</sup> bien ante el propio Servicio de Atención al Cliente, bien en cualquier Agente de SMALL WORLD así como por medios electrónicos o telemáticos. La presentación de quejas y reclamaciones por medios electrónicos o telemáticos forma parte de los derechos de los usuarios de servicios financieros prestados por SW, por lo que es plenamente aceptada.

### **IV. 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 usuario de servicios financieros tuviera conocimiento de los hechos causantes de dicha queja o reclamación.

### **V. Admisión a trámite**

---

<sup>6</sup> Véase Anexo I.



Recibida la queja o reclamación por la Entidad, de manera directa o a través de sus agentes, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, el cual acusará inmediatamente recibo por escrito y dejará constancia de tal recepción en el documento de recibo a remitir al usuario del servicio, constando fehacientemente la fecha de presentación<sup>7</sup>, a efectos del cómputo del plazo máximo para su resolución.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, 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 dos meses para la resolución. 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 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>7</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.



## VI. 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 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 entren dentro de las competencias asignadas al Servicio de Atención al Cliente 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 en 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.



## **VII. 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**

### **I. Plazo para la resolución**

El Servicio de Atención al Cliente dispone de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante el mismo, ante uno de sus agentes o de forma electrónica o telemática, de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento. En el supuesto de que en dicho plazo no se hubiera emitido pronunciamiento sobre el fondo de lo planteado por el reclamante, podrá este, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

### **II. 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.

### **III. 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.

#### **IV. 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.

#### **V. Finalización del expediente**

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 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 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, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

#### **VI. Efectos**

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente será vinculante para SMALL WORLD, si bien el reclamante no está obligado a aceptar



dicha resolución, pudiendo dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de no estar conforme con ella.

## **6) Memoria anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración de SMALL WORLD 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**

El presente Reglamento será puesto a disposición del Banco de España con anterioridad a su efectiva implementación, con la finalidad de que dicha Autoridad verifique la adecuación del presente instrumento a las exigencias legales y reglamentarias. 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 SMALL WORLD.



La Entidad tiene a disposición de sus usuarios de servicios financieros, 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 usuarios de servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- 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 las quejas y reclamaciones ante tal.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.



## ANEXO I

### UBICACIÓN Y CONTACTO

El Servicio de Atención al Cliente tiene establecida su ubicación física en el Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, nº 1, Edificio 13, 28223, Pozuelo de Alarcón, (Madrid).

Su dirección de correo electrónico es la siguiente: [atencioncliente@smallworldfs.com](mailto:atencioncliente@smallworldfs.com). Su teléfono es 91 758 17 73.