

**REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo preliminar

Con fecha 17 de diciembre de 2014, se dictó a favor de la entidad Solred, S.A. por la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, autorización para operar como Entidad de Pago híbrida en la prestación de servicios de adquirencia.

El artículo 3.1.I) del RD 712/2010, de 28 de mayo exige a las Entidades de Pago una descripción de los servicios, instrumentos u otros medios de que disponga para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes, incluido el Reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la orden ECO/734/1004, de 11 marzo.

Artículo 1. Objeto del presente Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “Reglamento”) regula el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** (en adelante, el “SAC”) de Solred, S.A. (en adelante “SOLRED”), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes de conformidad con 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).

El régimen de protección y defensa contenido en el presente Reglamento se aplicará a todas las personas, físicas o jurídicas y españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por el SOLRED.

TÍTULO I – TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 2. Designación

El Titular del SAC será designado por el órgano de administración del SOLRED, o en su defecto, por la dirección general de dicha entidad, cumpliendo dicho Titular designado con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 3. Duración del mandato

El mandato del Titular del SAC tendrá carácter indefinido, conservando dicho mandato pleno vigor y efecto hasta que el mismo sea revocado mediante escrito del órgano que le hubiera nombrado (el órgano de administración o la dirección general del SOLRED),

revocación que será debidamente comunicada a los organismos supervisores competentes y que, en todo caso, se basará en una causa grave y justificada.

Artículo 4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del SAC, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la entidad.

Artículo 5. Cese

El Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- (i) Revocación del mandato mediante escrito del órgano de administración o de la dirección general del SOLRED, de conformidad con el artículo 3 anterior y que, en todo caso, se basará en una causa grave y justificada.
- (ii) Desarrollo de funciones en SOLRED que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- (iii) Incapacidad sobrevenida.
- (iv) Condena por delito en sentencia firme.
- (v) Renuncia.
- (vi) Finalización de la relación laboral con el Grupo Repsol.
- (vii) Acuerdo SOLRED fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Si se produce una vacante en el cargo, SOLRED procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

TÍTULO II - FUNCIONES DEL SERVICIO.

Artículo 6. Funciones del SAC

Es función del SAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes del SOLRED derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al SAC:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios y, en general, con respecto a sus relaciones con SOLRED. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que SOLRED le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma lo considere oportuno. En ambos supuestos, el SAC podrá intervenir como mediador entre los clientes y SOLRED al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante SOLRED informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer la buena relación y la confianza que debe existir entre SOLRED y sus clientes.
- c. Edición de los informes periódicos sobre cumplimiento y calidad en la ejecución del servicio.

Artículo 7. Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del SAC:

- a. Las relaciones entre SOLRED y sus empleados, que no surjan al amparo de relaciones entre las partes sujetas a la normativa de servicios de pago.
- b. Las relaciones entre SOLRED y sus accionistas, que no surjan al amparo de relaciones entre las partes sujetas a la normativa de servicios de pago.
- c. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de SOLRED relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones. La referida exclusión no incluirá las cuestiones relativas a las quejas por la supuesta demora en comunicar al interesado las decisiones SOLRED.

TÍTULO III – OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SAC

Artículo 8. Autonomía y medios

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de SOLRED, de modo que se garantice que el SAC toma de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y que se evitan conflictos de interés.

En este sentido, SOLRED adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al

resto de servicios de la Entidad, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

SOLRED se asegurará de que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9. Obligaciones de SOLRED

En particular, corresponde a SOLRED:

- (i) Colaborar con el SAC en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- (ii) Poner a disposición de los clientes en sus oficinas abiertas al público y/o a través de su web en caso de contratación electrónica, la siguiente información:
 - Existencia, funciones, dirección postal y electrónica del SAC;
 - Obligación de SOLRED de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación;
 - El contenido del presente Reglamento;
 - Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
 - Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, si aplica.

TÍTULO IV – REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 10. Alcance del Procedimiento

Los clientes de SOLRED podrán dirigirse al SAC cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por el SOLRED hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, del que resulte una lesión de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, salvo en los casos excluidos por el artículo 7 del presente Reglamento.

Por queja se entiende la protesta formulada por un cliente ante SOLRED a causa de un desacuerdo o inconformidad por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de SOLRED.

Por reclamación se entiende una comunicación que el cliente dirige a SOLRED que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de SOLRED que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por SOLRED, de la normativa de transparencia y protección de la clientela a efectos de su régimen de entidad de pago o de las buenas prácticas y usos financieros propios de las entidades de pago.

Artículo 11. Forma, contenido, plazo y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por escrito o, en el caso de que SOLRED cuente con medios que cumplan las exigencias legales de la firma electrónica, también por medios informáticos, electrónicos y telemáticos.

Además de indicar el lugar y fecha en que se formulan, y encontrarse debidamente firmadas, las quejas y reclamaciones deberán contener:

- El nombre, apellidos y domicilio del interesado persona física o la denominación de la persona jurídica, con identificación de la persona que la presente y acreditación de tal condición, salvo que ya obre en los registros de la Entidad, y el número del D.N.I. de las personas físicas y los datos del registro público de las personas jurídicas.
- El motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refieren y sobre los que se solicita el pronunciamiento.
- Oficina, u oficinas, departamento o servicio de SOLRED donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- La declaración de que el reclamante desconoce que la cuestión objeto de su queja esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- La forma y lugar en que el reclamante desee recibir las notificaciones que se le deban cursar en relación con su queja o reclamación, de acuerdo con las modalidades de presentación que se recogen en este artículo.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, los reclamantes deberán indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos y registros en que se hallan.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los **dos años** siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, en cualquier oficina de SOLRED, así como en la dirección de correo electrónico que se ha habilitado a tal fin y que figura en la página web de la Entidad repsol.com. En El Anexo 1 se contienen los datos de contacto del SAC de SOLRED.

Artículo 12. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por SOLRED, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC. El plazo para resolver la queja o reclamación será de dos meses a contar desde que la misma se recepcione en SOLRED..

Recibida la queja o reclamación por el SAC, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, debiéndose acusar recibo por escrito y dejando 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 pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de SOLRED.

Artículo 13. Subsanción de errores

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC le requerirá para que complete la documentación en el plazo de diez días naturales, indicándole que, de no hacerlo, se procederá a archivar su queja sin más trámite. Dicho archivo, no obstante, no supone la renuncia por parte del reclamante de su derecho, sino tan solo la renuncia a la acción ejercitada.

El plazo que el reclamante emplee en aportar los datos que se le requieran no se incluirá en el plazo de dos meses en que debe ser resuelta su reclamación.

En el caso de que el reclamante aportase dicha documentación transcurrido el plazo indicado, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 14. No admisión a trámite

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite en los siguientes casos:

- Omitir datos esenciales e insubsanables para tramitarlas, incluidos los supuestos en que no se concreten los motivos de la queja o reclamación.
- 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.

- No referirse a operaciones concretas del reclamante y cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.
- Ser reiteración de previas quejas y reclamaciones presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Presentarse fuera del plazo de los dos años previsto por el artículo 11 del presente Reglamento.
- En caso de tener conocimiento de tramitación simultánea de una queja y reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

En el caso de que pueda concurrir alguna de esas causas de no admisión a trámite, el SAC pondrá este extremo de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto. Una vez adoptada la resolución final, será comunicada al reclamante.

Artículo 15. Tramitación

En el curso de la tramitación de los expedientes y cuando así lo estime pertinente para resolver la cuestión suscitada, el SAC podrá recabar del reclamante y de los distintos departamentos o servicios de SOLRED cuantos datos, aclaraciones, informes y restantes elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El transcurso del plazo que se señale para aportar esos datos adicionales sin que sean facilitados por la parte afectada conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

El SAC podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el SAC dará por concluido el expediente sin más trámite.

De igual modo, se archivará el expediente sin más trámite en caso de allanamiento del SOLRED a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 17. Plazo para dictar la decisión final

El SAC dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. El reclamante igualmente podrá acudir al mencionado Servicio de Reclamaciones del Banco de España antes de que transcurra el plazo de 2 meses citado si están disconformes con el pronunciamiento del SAC.

Artículo 18. Notificación

Concluida la tramitación que exija la queja o reclamación, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el SAC dictará su decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros que sean relevantes para el caso.

Las decisiones serán siempre motivadas y, en los casos en que se aparte de los criterios sustentados en previos expedientes similares, explicitarán las razones que fundamenten el cambio de criterio.

Las decisiones se notificarán a las partes afectadas en el plazo de los diez días naturales siguientes a su fecha. En el caso del reclamante, se le notificarán en la forma que haya indicado en su escrito inicial y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas y reclamaciones.

En el caso de disconformidad del reclamante con la resolución dictada, éste podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 19. Efectos de la resolución para SOLRED

La resolución dictada por el SAC, favorable al reclamante, vinculará a SOLRED en los términos y con el alcance previsto en la Orden. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el SAC notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

En todo caso, la decisión final del SAC concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que les correspondan legalmente.

TÍTULO V – INFORME ANUAL

Artículo 20. Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante la Dirección General/Órgano de Administración de SOLRED un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El ejercicio fiscal de SOLRED comienza el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre, de forma tal que el primer trimestre de cada año es el correspondiente al período enero a marzo, período en el que se deberá presentar el Informe Anual de conformidad con el párrafo anterior.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- (i) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- (iv) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre SOLRED y sus clientes.

TÍTULO VI – VERIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 21. Verificación del I Reglamento

Tanto la versión inicial del Reglamento, como sus posibles modificaciones serán sometidas a la verificación del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

ANEXO 1
DATOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirección de correo electrónico

atencionalclientesolredEP@repsol.com

Dirección física

SOLRED, S.A. (Servicio de Atención al Cliente)
Calle Albasanz 16
28037 Madrid