



# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

AMERICAN EXPRESS



## CAPITULO I. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

### ARTÍCULO 1º.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de las Entidades que forman el grupo American Express (en adelante AMEX), según el **Anexo I** del presente documento.

### ARTÍCULO 2º.- Ámbito de aplicación

Las Entidades están obligadas a resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ellas por sus clientes, de acuerdo con los requisitos y limitaciones descritos en el presente Reglamento y en la normativa de aplicación.

Tendrán la consideración de clientes todas las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuarios de los servicios de pago prestados por las Entidades. Las referencias a los clientes de este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

Tienen la consideración de quejas las presentadas por escrito por los clientes debido a las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las Entidades contra las que se formula la queja.

Tienen la consideración de reclamaciones las presentadas por escrito y que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las Entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el “**SAC**”) se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

Igualmente, se rige por la normativa española sobre servicios de pago (Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y la normativa de desarrollo de éste), así como por la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago. Por último, actuará también en cumplimiento con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los procedimientos ante el SAC serán gratuitos.

## CAPITULO II. DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

### **ARTÍCULO 3º.**- Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del SAC será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del SAC será designado por los consejos de administración de las Entidades de AMEX, según resulta del **Anexo I** del presente documento.

La designación del titular del SAC será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España - u organismo oficial que lo sustituya – y al Banco de España como entidad supervisora.

La duración del cargo de titular del SAC será de cinco (5) años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales si tres (3) meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, las Entidades de AMEX no comunican su intención de designar a otra persona.

La designación como titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de las Entidades relacionadas con el aspecto comercial o cualquier otro que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

Vacante el cargo de titular del SAC, deberá designarse de la manera antes expuesta y en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

No podrán ejercer el cargo de titular del SAC:

- Los fallidos concursados no rehabilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de las Entidades.
- Quienes tengan antecedentes penales.
- Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en AMEX.

El titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- Por incapacidad sobrevenida.
- Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- Por renuncia expresa.
- Por acuerdo de los consejos de administración de las Entidades de AMEX, según consta en el **Anexo I** del presente documento, cuyos acuerdos de cese deberán ser en todo caso razonados y basados en causa justificada y grave.

### **ARTÍCULO 4º.**- Competencia del Servicio de Atención al Cliente

Son competencia del SAC todas las quejas y reclamaciones identificadas en el artículo 2 del presente Reglamento, con independencia de su cuantía, que no hayan sido previamente resueltas a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, así como las que inicialmente vayan expresamente dirigidas al SAC o que, por su contenido, se deduzca que esa es la intención del cliente.

Las decisiones del SAC vinculan a las Entidades, sin perjuicio de la tutela judicial, del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos y la protección administrativa del cliente.

#### **ARTÍCULO 5º.** - Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de las Entidades deberán colaborar con el SAC, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en las materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

### **CAPITULO III. DEL DEBER DE INFORMACION**

#### **ARTÍCULO 6º.** - Deber de información

American Express pondrá a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en la página web, la información siguiente:

- La existencia del SAC, con indicación de su domicilio y su dirección electrónica.
- La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, objeto del presente Reglamento, en el plazo de quince (15) días hábiles.
- La referencia 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 SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo.
- La existencia del presente Reglamento.
- Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

### **CAPITULO IV. DE LA PRESENTACION, TRAMITACION Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **ARTÍCULO 7º.** - Plazo para la presentación

Los clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones ante las Entidades en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos (2) años.

#### **ARTÍCULO 8º.** - Forma de presentación

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o a través de correo electrónico. 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.

#### **ARTÍCULO 9º.** - Procedimiento de la reclamación

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- Nombre, apellidos, D.N.I. o N.I.F. para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- Motivo de la queja o reclamación.
- Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
- Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- Lugar, fecha y firma.
- Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

#### **ARTÍCULO 10º.** - Admisión a trámite

Las reclamaciones y quejas recibidas por las oficinas deberán ser remitidas al SAC, que dispondrá de un plazo de quince (15) días hábiles para su resolución. El citado plazo comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante las Entidades.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de AMEX, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y 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 al reclamante no excederá de un mes.

El citado plazo computará desde la presentación inicial de la reclamación o queja por cualquiera de las vías admisibles (correo postal, correo electrónico y oficinas abiertas al público) definidas en el presente Reglamento.

Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de las quejas y reclamaciones, mediante registro de entrada en cualquier instancia de las Entidades, todo ello a efectos del cómputo de dicho plazo.

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

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

No obstante, en caso de que el reclamante cumplimente la información fuera del plazo de que dispone para ello, se abrirá un nuevo procedimiento por los mismos hechos.

#### **ARTÍCULO 11º.** - Rechazo de la admisión a trámite

El SAC solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo 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.
- 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, según el cual *“Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas 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 usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, 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. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.”*
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

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 SAC deberá abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para la presentación de sus alegaciones a la/s causa/s de no admisión a trámite de su queja o reclamación o para la aportación de la información que faltare.

Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **ARTÍCULO 12º.** - Tramitación

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las Entidades, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

#### **ARTÍCULO 13º.** - Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, las Entidades rectificasen su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberán comunicarlo en ese momento al SAC. En tal caso, 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 reclamación con el interesado se refiere.

#### **ARTÍCULO 14º.** - Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, tal y como se ha identificado en el artículo 10 de este Reglamento, a partir de la fecha en que la queja o reclamación hubieran sido presentadas, según lo establecido en el presente Reglamento.

La decisión del SAC será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, 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.

Las decisiones que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones serán vinculantes para las Entidades del grupo de AMEX y 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. Se advertirá igualmente a los consumidores de dispondrán solo de un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC o ante las Entidades para acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

La resolución del SAC no será vinculante para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

El reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en aquellos supuestos en los que, transcurrido el plazo para la resolución de quejas o reclamaciones que establece el artículo 10 de este Reglamento, éstas no hubieran sido resueltas.

#### **ARTÍCULO 15º.** - Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

El titular del SAC deberá atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido legalmente.

### **CAPITULO V. DEL INFORME ANUAL**

#### **ARTÍCULO 16º.** - Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Titular del SAC presentará ante los órganos de administración de las Entidades del grupo (o en su caso, ante los directores

generales de las mismas) un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- Un 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.
- Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del SAC.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las Entidades.

La memoria del SAC será publicada anualmente con el contenido que determine la normativa de servicios de pago vigente.

## CAPITULO VI. DE LA APROBACION DEL REGLAMENTO

### **ARTICULO 17º.** Aprobación del Reglamento

El presente Reglamento ha sido aprobado por los Consejos de Administración de las Entidades de Amex, según **Anexo I** del presente documento, los cuales a su vez son los competentes para designar al Titular del SAC.

### **ARTICULO 18º.** Verificación por el Banco de España

Este Reglamento y sus posteriores modificaciones deberán ser verificados por el Banco de España para su definitiva entrada en vigor.

ANEXO I: Entidades del grupo AMEX comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento SAC.

American Express Europe, S.A.

American Express Payments Europe, S.L.