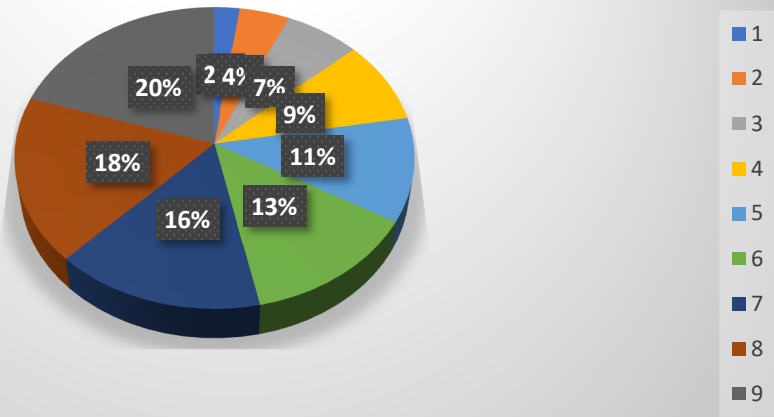


MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

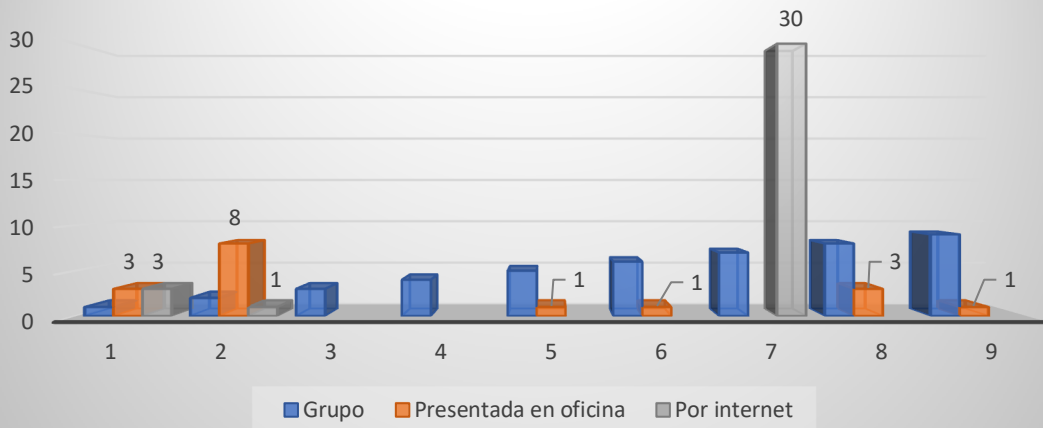
Reclamaciones y comunicaciones presentadas durante el ejercicio 2019 ante el Servicio de Atención al Cliente de Money Exchange, S.A., y agrupadas en función del asunto:

Grupo	ASUNTO	Nº Requerimientos	Presentada en oficina	Devolución de correos	Por internet	Califica	No Califica
1	Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.	6	3	3	3	1	5
2	Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria	9	8	3	1		9
3	Disconformidad con importes abonados						
4	Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.						
5	Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios	2	1				2
6	Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación.	1	1				1
7	Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones	30			30		30
8	Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina	3	3	2		1	2
9	Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial	1	1				1
	Total Requerimientos	52					

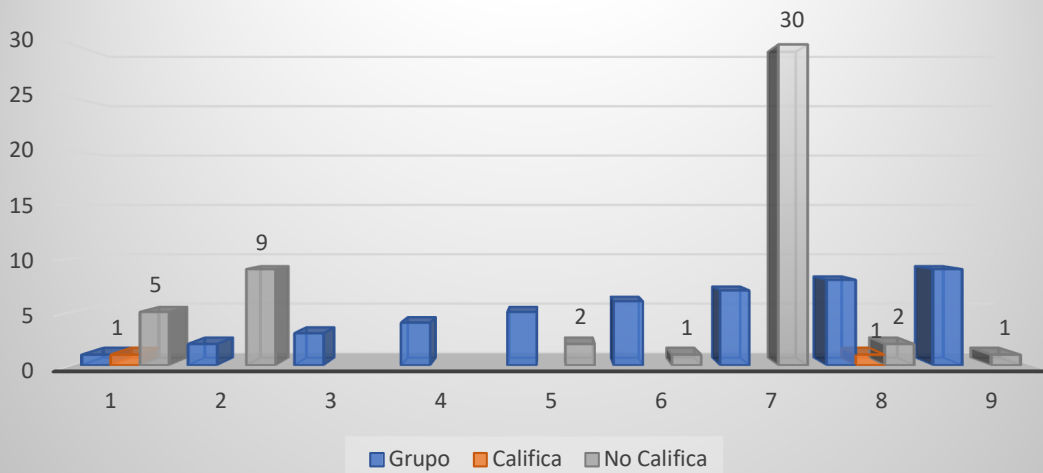
Requerimientos recibidos en el SAC 2019



Medio de presentación



Requerimientos: califica, no califica



El Servicio de Atención al Cliente (SAC), de Money Exchange, ha atendido a lo largo del 2019, bien a través de hojas de reclamaciones solicitadas en las oficinas, como enviada por internet al email del SAC, a 52 peticiones, frente a las 48 del 2018. A todas ellas se le dio contestación, aunque una gran mayoría, en concreto 30, no estaban relacionadas con reclamaciones, sino con solicitud de información diversa, que se dio traspaso a los departamentos correspondientes, previa información de ello al cliente.

Todas las reclamaciones presentadas y que cumplieron los requisitos se les dio contestación, del trámite y seguimiento llevado a cabo, quedando constancia de la correcta actuación por parte de Money Exchange, S.A. , dejando constancia de la notificación al cliente, bien por correo certificado, con acuse de recepción, para aquellas que se presentaron a través de las oficinas y a las presentadas mediante email, por este mismo medio.

El mayor número de reclamaciones, al igual que en 2018, se dio en el grupo 2, de disconformidad con la normativa de procedimientos internos de la empresa o de algún organismo regulador, con 9 reclamaciones, que en las que, en su gran mayoría los clientes presentaron documentos no válidos para la operativa, para el envío de dinero o cobro de órdenes, y casos en los que, los datos de nombres y apellidos de los beneficiarios estaban incompletos, no correspondiéndose al cien por cien con los datos en los documentos de identidad aportados.

Quedaron resueltos dos procesos de reclamaciones, uno de ellos, relacionado con el apartado de Medios de Pago, reclamación del impago de tarjeta, a través de la Generalitat Valenciana y el segundo, a través del OMIC.

Con fecha 14 de noviembre se recibió notificación de la Secretaria General, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con la aprobación del nuevo Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Money Exchange, habiendo sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad el 03 de septiembre de 2019.

El nuevo reglamento fue publicado de inmediato en la página Web de la Entidad, en sustitución del anterior.