

## **MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

A lo largo del 2020 se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente de Money Exchange, reclamaciones y también consultas no propiamente de este Servicio, pero que han sido atendidas, dirigiéndolas a los Departamentos correspondientes de la entidad, quienes, a su vez, han cursado la correspondiente contestación.

Como en años anteriores, se ha mantenido la clasificación de los requerimientos recibidos en nueve grupos, cuyo tratamiento y resultado final quedan explicados en los cuadros adjuntos.

Se establece inicialmente unos cuadros de todo el 2020, en lo referente a:

- N.º reclamaciones recibidas.
- Medio de recepción:
  - Presentadas en las oficinas de la entidad.
  - A través del email de este Servicio de Atención al Cliente.
- Califican o no califican

Posteriormente se detallan cada uno de los trimestres del año.

A 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. Todas fueron contestadas en el plazo establecido legalmente.

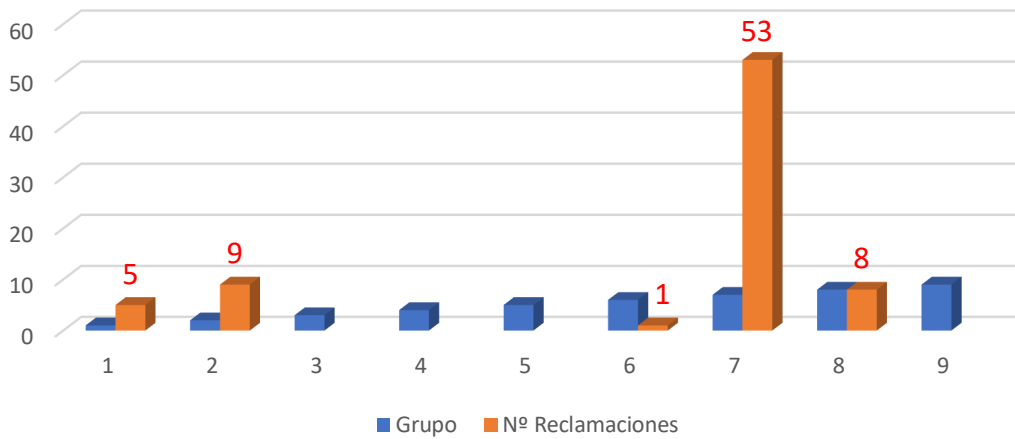
El mayor número de reclamaciones, al igual que en años anteriores, se dio en el grupo 2, de disconformidad con la normativa de procedimientos internos de la empresa o de algún organismo regulador, con 9 reclamaciones que, en su gran mayoría correspondieron a clientes presentaron documentos no válidos 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.

Las solicitudes de información sobre temas varios, que no constituyeron reclamación y que se recogen en el grupo 7 fueron las de mayor número, con un total de 53.

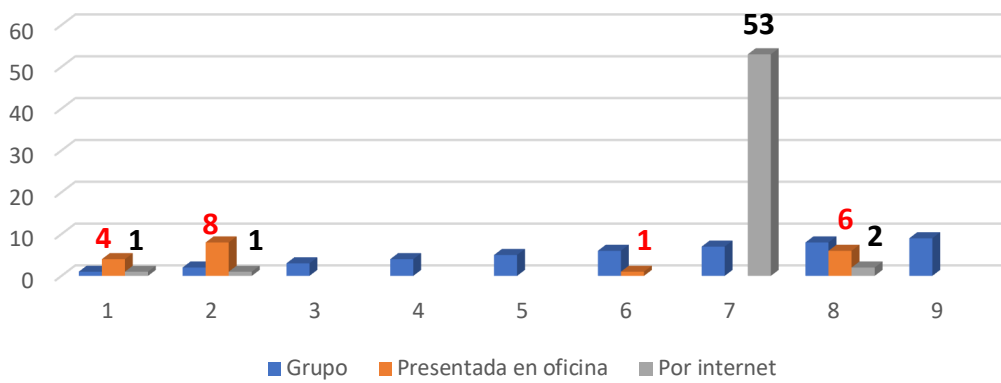
## GLASIFICACION GLOBAL 2020

| Grupo | ASUNTO  | N.º Reclamaciones | Presentada en oficina | Devolución de correos | Por internet | Califica | No Califica |
|-------|---|-------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|----------|-------------|
| 1     | Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.  | 5                 | 4                     | 1                     | 1            | 2        | 3           |
| 2     | Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria  | 9                 | 8                     | 2                     | 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  |                   |                       |                       |              |          |             |
| 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                   | 53                |                       |                       | 53           |          | 53          |
| 8     | Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina   | 8                 | 6                     |                       | 2            | 4        | 4           |
| 9     | Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial            |                   |                       |                       |              |          |             |
|       | Total   | 76                | 19                    | 3                     | 57           | 6        | 70          |

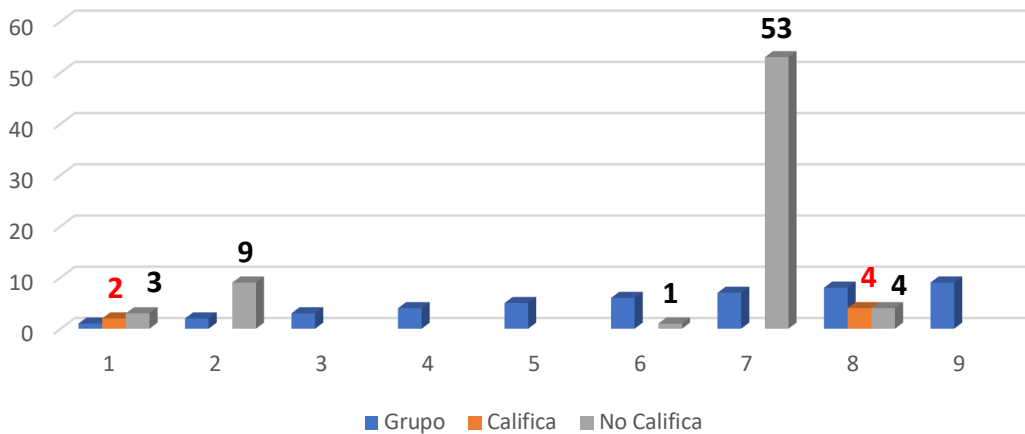
### Reclamaciones recibidas en todo el 2020



### Medio de presentación de las reclamaciones de todo el 2020



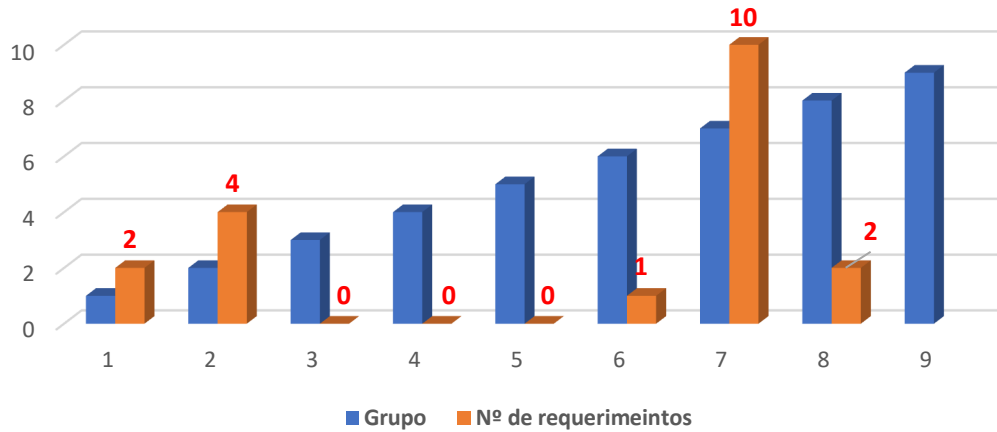
### Reclamaciones 2020: califica / no califica



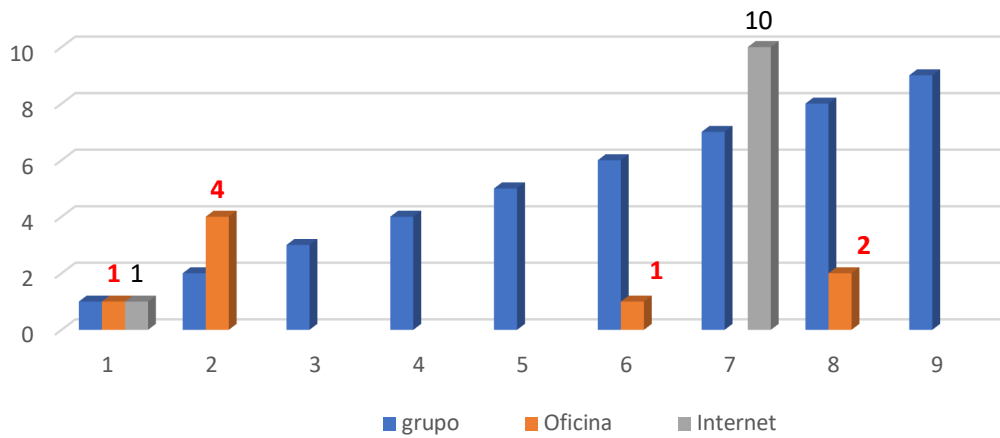
## PRIMER TRIMESTRE 2020

| Grupo | ASUNTO  | N.º Reclamaciones | Presentada en oficina | Devolución de correos | Por internet | Califica | No Califica |
|-------|---|-------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|----------|-------------|
| 1     | Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.  | 2                 | 1                     |                       | 1            |          | 2           |
| 2     | Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria  | 4                 | 4                     | 2                     |              |          | 4           |
| 3     | Disconformidad con importes abonados  | 0                 |                       |                       |              |          |             |
| 4     | Reclamaciones sin ninguna relación con la actividad de la empresa, omisión de datos en presentación de reclamaciones, otros.                              | 0                 |                       |                       |              |          |             |
| 5     | Reclamaciones presentadas ante Organismos Oficiales varios  | 0                 |                       |                       |              |          |             |
| 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                   | 10                |                       |                       | 10           |          | 10          |
| 8     | Reclamación por la atención recibida por el operador de la oficina  | 2                 | 2                     |                       |              | 2        |             |
| 9     | Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial            |                   |                       |                       |              |          |             |
|       | Total   | 19                | 8                     | 2                     | 11           | 2        | 17          |

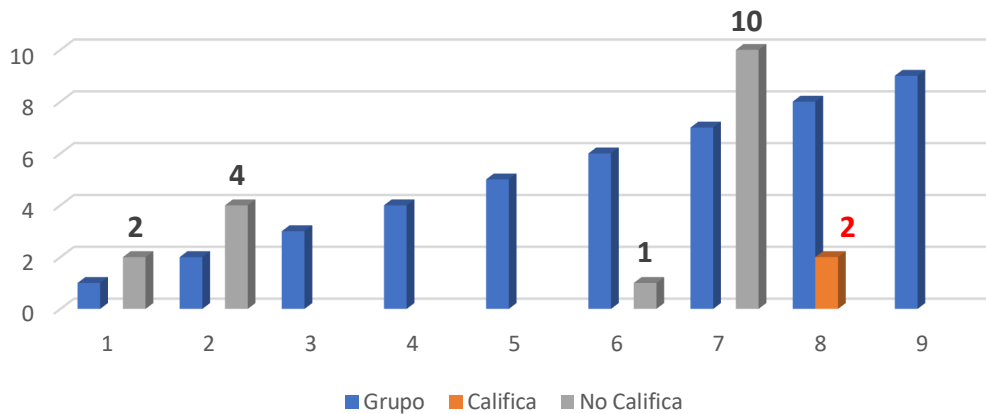
### Reclamaciones recibidas durante el primer trimestre 2020 en SAC



### Medio de presentación de las reclamaciones. Primer trimestre 2020



### Reclamaciones: califica/no califica. Primer trimestre 2020



Durante el primer trimestre 2020 el SAC recibió un total de 19 comunicaciones, de las cuales, 9 fueron propiamente reclamaciones y los 10 restantes, solicitudes de información y consultas.

De las 9 reclamaciones atendidas, las correspondientes al grupo 4, que fueron atendidas en oficinas y enviada la contestación mediante carta certificada con acuse de recepción, dos de ellas fueron devueltas por correos, al no localizarse a la persona en la dirección indicada.

## **SEGUNDO TRIMESTRE 2020**

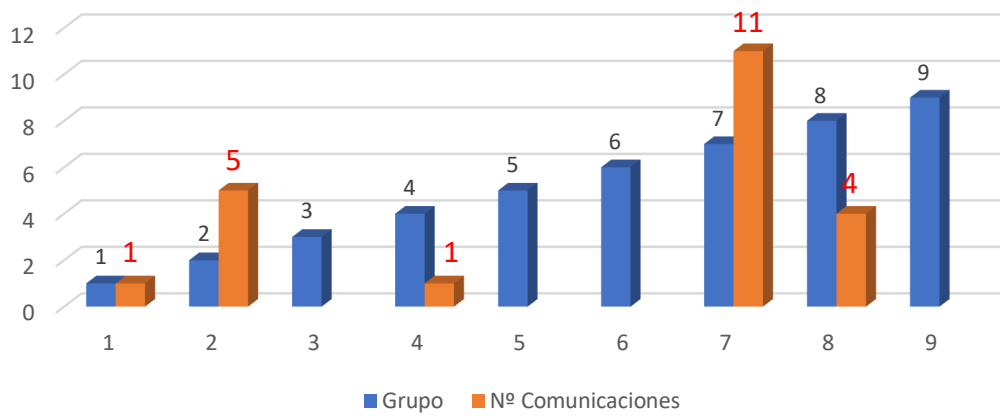
Durante el segundo trimestre 2020 y coincidiendo con Covid19 y el estado de alarma por Covid19, en que las oficinas estuvieron cerradas, excepto la atención telefónica con operaciones telemáticas, no se recibió ninguna reclamación, salvo 18 email de solicitud de información, sobre procedimientos para poder operar a través de la Entidad, así como asuntos sin ninguna relación y que fueron remitidos a los Departamentos correspondientes, desde los cuales se facilitó toda la información solicitada.

## TERCER TRIMESTRE

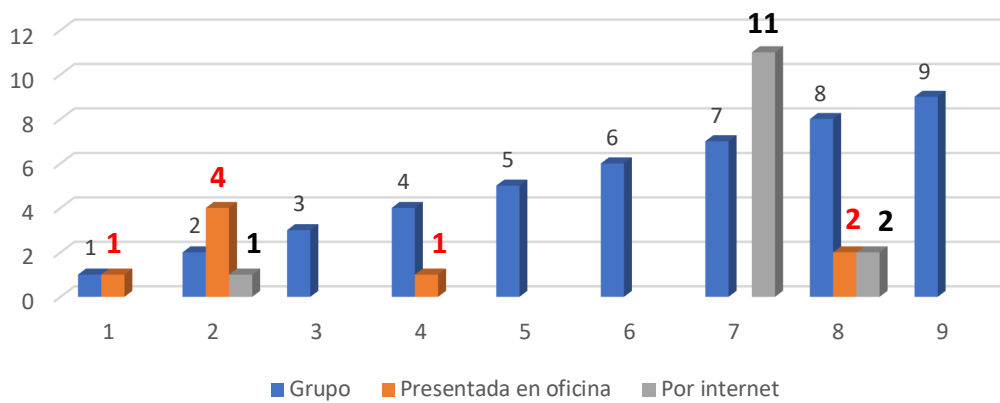
| Grupo | ASUNTO  | N.º Reclamaciones | Presentada en oficina | Devolución de correos | Por internet | Califica | No Califica |
|-------|---|-------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|----------|-------------|
| 1     | Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.  | 1                 | 1                     |                       |              | 1        |             |
| 2     | Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria  | 5                 | 4                     |                       | 1            |          | 5           |
| 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  |                   |                       |                       |              |          |             |
| 6     | Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación. |                   |                       |                       |              |          |             |
| 7     | Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones                   | 11                |                       |                       | 11           |          | 11          |
| 8     | Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina   | 5                 | 3                     |                       | 2            | 2        | 3           |
| 9     | Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial            |                   |                       |                       |              |          |             |
|       | Total   | 22                | 8                     |                       | 14           | 3        | 19          |



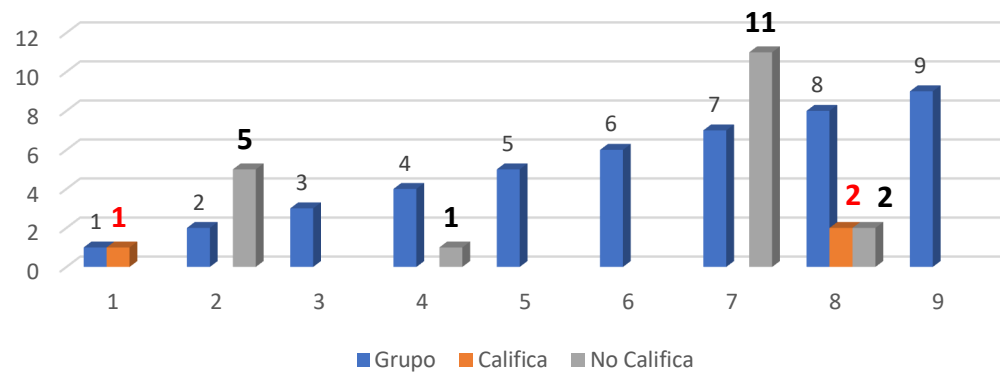
### Reclamaciones recibidas en el tercer trimestre 2020



### Medio de presentación de las reclamaciones durante el tercer trimestre 2020



### Reclamaciones: califican / no califican, tercer trimestre 2020



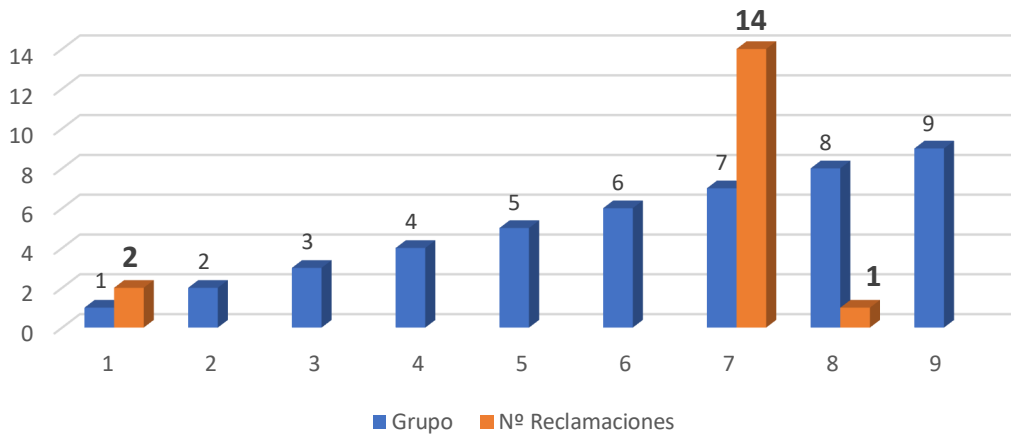
En el tercer trimestre, se atendieron 22 comunicaciones, de las cuales, 11 se correspondieron con reclamaciones y las restantes con solicitudes de información y consultas.

Señalar que, de una de las reclamaciones presentadas en oficina, que se recoge en el grupo 4, no pudo ser remitida la contestación por figurar datos incompletos del reclamante y no ser clientes.

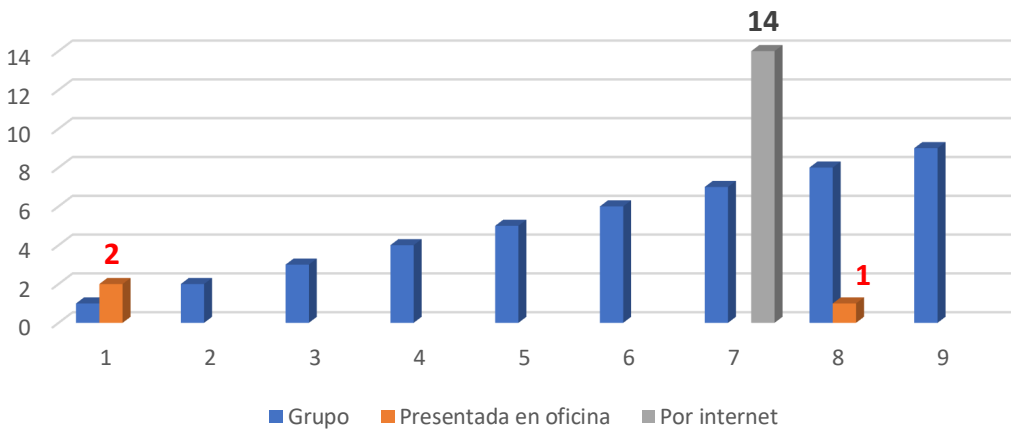
## CUARTO TRIMESTRE

| Grupo | ASUNTO  | N.º Reclamaciones | Presentada en oficina | Devolución de correos | Por internet | Califica | No Califica |
|-------|---|-------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|----------|-------------|
| 1     | Demora en el pago de giros emitidos y órdenes recibidas en España.  | 2                 | 2                     | 1                     |              | 1        | 1           |
| 2     | Disconformidad del cliente con la normativa de procedimientos internos de la Entidad o de la normativa regulatoria  |                   |                       |                       |              |          |             |
| 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  |                   |                       |                       |              |          |             |
| 6     | Hojas de Reclamaciones del Ayuntamiento solicitadas en la oficina y de las que la Entidad no recibe comunicación del Ayuntamiento, para dar contestación. |                   |                       |                       |              |          |             |
| 7     | Solicitud de información general o sobre algún tipo de operación, objetos olvidados en oficinas, etc., que no constituyen reclamaciones                   | 14                |                       |                       | 14           |          | 14          |
| 8     | Reclamación por la atención recibida por del operador de la oficina   | 1                 | 1                     |                       |              |          | 1           |
| 9     | Reclamaciones no admitidas por manifestar el cliente que está siendo sustanciada a través de procedimiento administrativo, arbitral o judicial            |                   |                       |                       |              |          |             |
|       | Total   | 17                | 3                     | 1                     | 14           | 1        | 16          |

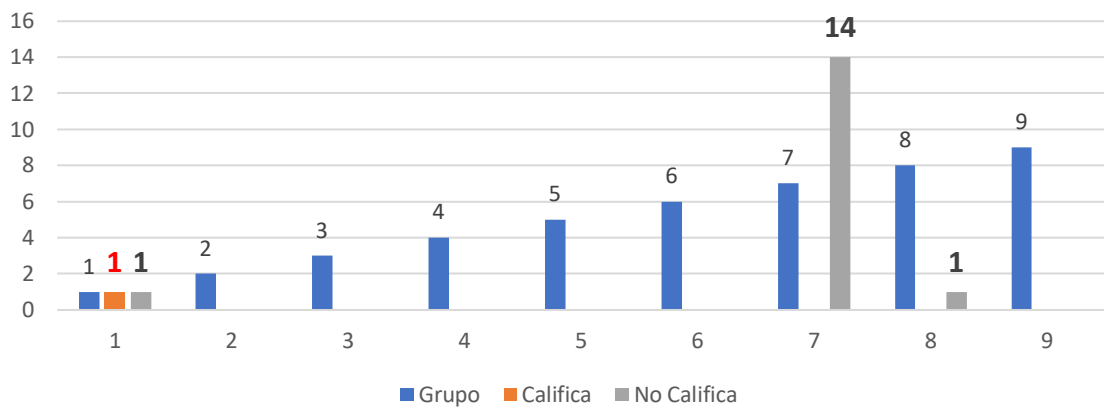
### Reclamaciones recibidas en el cuarto trimestre 2020



### Medio de presentación de las reclamaciones durante el cuarto trimestre 2020



### Reclamaciones: califican / no califican, cuarto trimestre 2020



En el cuarto trimestre, se atendieron 17 comunicaciones, de las cuales, 3 se correspondieron con reclamaciones y las restantes con solicitudes de información y consultas.

Señalar que, de una de las reclamaciones presentadas en oficina, que se recoge en el grupo 1, cuya contestación se envió por correo certificado con acuse de recepción fue devuelta por correos, al no figurar la persona reclamante en la dirección que había indicado en la hoja de reclamación presentada.