

SOLRED, S.A.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo preliminar

Solred, S.A. (en adelante, "**Solred**") es una entidad de pago híbrida debidamente autorizada e inscrita en el registro oficial de entidades de pago tanto del Banco de España como de la Autoridad Bancaria Europea con número de registro oficial 6871.

Conforme a su autorización actual, el programa de actividades de Solred contempla el desarrollo del servicio de adquisición de operaciones de pago establecido en el artículo 1.2 letra "e" del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, el "**Real Decreto - Ley de Servicios de Pago**").

En particular, los servicios de pago de Solred se limitan a la adquisición de operaciones de pago con tarjetas bancarias -distintas a las tarjetas Solred- en las estaciones de servicio del Grupo Repsol (incluyendo la red abanderada).

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Solred (en adelante el "**Reglamento**") tiene por objeto describir los servicios, instrumentos y medios de los que dispone Solred para atender las quejas y reclamaciones de los clientes, dando cumplimiento a lo requerido por la normativa vigente en la materia.

En particular, el Reglamento da cumplimiento a lo requerido por el Real Decreto-Ley de Servicios de Pago, el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y a la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (la "**Orden Eco 734/20204**").

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- **Quejas:** las presentadas por los usuarios de servicios de pago (en el caso de Solred, la adquisición de operaciones de pago) por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en la prestación de dicho servicio (en adelante, "**Quejas**").
- **Reclamaciones:** aquellas que ponen de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros (en adelante, "**Reclamaciones**").
- **Clientes:** los usuarios de los servicios de pago prestados por Solred, que se limitan a los servicios de pago consistentes en la adquisición de operaciones de pago con tarjetas bancarias -distintas a las tarjetas Solred- en las estaciones de servicio del Grupo Repsol (en adelante, los "**Clientes**").

- **Terceros Perjudicados:** tercero no Cliente de los servicios de pago prestados por Solred, que se considera perjudicado por la actuación de ésta y acude al Servicio de Atención Cliente (en adelante, los “**Terceros Perjudicados**”).

Las referencias al término “Quejas” o “Reclamaciones” a lo largo del presente Reglamento se entenderán realizadas indistintamente a los dos términos de manera conjunta.

La referencia “Persona Interesada” a lo largo del presente Reglamento se entenderá realizada según corresponda a los “Clientes” o “Terceros Perjudicados”.

TÍTULO I - OBJETO

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

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención Cliente (en adelante, el “**Servicio de Atención al Cliente**”) de Solred, y el derecho que asiste a las personas, físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan la condición de Clientes de Solred o Terceros Perjudicados, a que sean atendidas y resueltas sus Quejas y Reclamaciones.

TÍTULO II – TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 2. Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Solred, mientras que el resto del personal auxiliar adscrito será designado por la Dirección de Solred.

Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- a. disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
- b. contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad que Solred desempeña de conformidad con la legislación aplicable y su programa de actividades;
- c. no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 4 siguiente.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada tanto al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España como al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de pago.

Artículo 3. Duración del mandato

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cuatro (4) años, que se entenderá automáticamente renovado por iguales periodos, salvo que el Consejo de Administración de Solred adopte una decisión en otro sentido.

No hay limitación en cuanto al número de períodos de renovación automática del nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del artículo 2 anterior las siguientes:

- a. Desarrollar funciones o servicios comerciales u operativos en relación con el servicio de adquisición de operaciones de pago establecido en el artículo 1.2 letra "e" del Real Decreto - Ley de Servicios de Pago y que presta Solred a los Clientes;
- b. Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de Solred, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- c. Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración de alguna de las Sociedades integrantes del Solred;
- d. Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- e. Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio;
- f. Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
- g. Tener antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad;

Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

Artículo 5. Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Por vencimiento de su mandato y decisión del Consejo de Administración de Solred de no renovarlo.
- b. Por decisión del Consejo de Administración de Solred adoptada durante la vigencia del mandato que, en cualquier caso, estará fundamentada y no guardará relación con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones tramitadas por parte del Servicio de Atención al Cliente.
- c. Renuncia mediante presentación formal de dimisión ante el Consejo de Administración de Solred, previa comunicación a la Dirección de Solred;
- d. Muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- e. Pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 2 anterior;
- f. Condena por delito en sentencia firme;
- g. Finalización de la relación laboral con el Grupo Repsol; o
- h. Grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de Solred procederá al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 2 lo antes posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un (1) mes, a contar desde el día siguiente al que se produjese la baja efectiva del titular anterior.

En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio de Atención al Cliente seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 17.

TÍTULO III - FUNCIONES DEL SERVICIO

Artículo 6. Funciones del Servicio de Atención al Cliente

La función del Servicio de Atención al Cliente es 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 concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- a. Atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Título V;
- b. Promover y velar por el cumplimiento en Solred de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, presentando, formulando y/o realizando 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. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden Eco 734/2004 de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de este Reglamento; Atender en nombre de Solred los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en el ejercicio de sus funciones; y
- d. Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento.

Artículo 7. Materias excluidas

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- 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, a excepción de las quejas o reclamaciones presentadas por negligencia o retraso en la toma de decisiones relativas asuntos de política comercial;
- d. Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de, un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación; y
- e. Las cuestiones que no se refieran al servicio de pago consistente en la adquisición de operaciones prestado por Solred.

TÍTULO IV – OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 8. Autonomía y medios

Para el desarrollo de las funciones que le han sido asignadas, Solred dotará al Servicio de Atención al Cliente de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, se tomarán las medidas necesarias para que el personal perteneciente al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros aplicable a Solred.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones. Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

Ningún empleado de Solred ni el Consejo de Administración podrán adoptar ningún tipo de represalia, sanción, amenaza o medida de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de Solred, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de Solred afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto al Consejo de Administración de Solred, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas al Servicio de Atención al Cliente, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 9. Obligaciones de la estructura de Solred

- I. Todos los departamentos y áreas de Solred deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En desarrollo de sus funciones, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar el auxilio de expertos ajenos a los departamentos y áreas de Solred en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- II. El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden Eco 734/2004 y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros aplicable a Solred.

En particular, velará porque en todas las estaciones de servicio y establecimientos abiertos al público en los que Solred preste servicios de pago, así como en su página web, se incluya la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- La obligación que asiste a Solred de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación, por cualquier medio, en Solred o en el Servicio de Atención al Cliente;
- Una referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sus datos de contacto, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Banco de España;
- Una versión actualizada del presente Reglamento; y

- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros aplicable en materia de servicios de pago, o aquella que la sustituya en el futuro:

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

Artículo 10. Presentación de Quejas o Reclamaciones

Todo Cliente tendrá derecho a presentar Quejas o Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente cuando estime que en un contrato, operación o servicio prestado por Solred haya 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.

Artículo 11. Forma, contenido, plazo y lugar de la presentación de las Quejas y Reclamaciones

El procedimiento de reclamación se iniciará siempre a instancia de Persona Interesada mediante un escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Solred en el que deberán constar los siguientes aspectos:

- a. Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o CIF para empresas y datos del representante, si lo hubiere;
- b. Motivo de la Queja o Reclamación;
- c. Oficina u oficinas, departamento o servicio de Solred donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación;
- d. 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; y
- e. 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, el reclamante deberá indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos y registros en que se hallan.

Las Quejas y Reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente de Solred, bien a través de su presentación física en cualquiera de las oficinas de Solred abiertas al público, bien a través de correo postal dirigido al domicilio social de la entidad de pago o bien mediante correo electrónico a las direcciones que a estos efectos se indican en el Anexo I del presente Reglamento.

Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse dentro de los dos años siguientes a la fecha en que la Persona Interesada conoció los hechos a que se refiera la Queja o Reclamación. Las Quejas o Reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano.

Artículo 12. Admisión a trámite

Desde la presentación de la Queja o Reclamación de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 11 del Reglamento, comenzará el cómputo del plazo máximo establecido para que el Servicio de Atención al Cliente emita la contestación a la misma.

Presentada la Queja o Reclamación, 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. Subsanación 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 Servicio de Atención al Cliente le requerirá para que complete la documentación en el plazo de diez (10) días naturales, indicándole que, de no hacerlo, se procederá a archivar su Queja o Reclamación sin más trámite. Dicho archivo, no obstante, no supone la renuncia por parte del reclamante de su derecho a reclamar, 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 quince (15) días hábiles 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

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Quejas y Reclamaciones en los siguientes supuestos:

- 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.
- Cuando el motivo de la Queja o Reclamación no se refiera al servicio de pago consistente en la adquisición de operaciones prestado por Solred.

- 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.
- Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a 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, Solred deberá abstenerse de tramitarla.

En el caso de que concurra alguna de esas causas de no admisión a trámite, el Servicio de Atención al Cliente 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

Admitida a trámite el expediente de reclamación, y cuando así lo estime pertinente para resolver la cuestión suscitada, el Servicio de Atención al Cliente 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. Todo ello deberá ser realizado con la máxima diligencia por todos los departamentos involucrados con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

El transcurso del plazo que se señale para aportar esos datos adicionales sin que hubiesen sido facilitados por la parte afectada conllevará el archivo de la queja o reclamación.

Artículo 16. Allanamiento y desistimiento

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias y realizar 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 Servicio de Atención al Cliente dará por concluido el expediente sin más trámite.

De igual modo, dará lugar al archivo del expediente, sin más trámite, tanto el allanamiento del Solred a satisfacción del reclamante, como el desistimiento por parte de Cliente.

Artículo 17. Plazo para dictar la decisión final

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de quince (15) días hábiles, a contar desde la presentación de la Queja o Reclamación, para dictar su pronunciamiento.

En situaciones excepcionales, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el plazo anteriormente mencionado por razones ajenas a la voluntad de Solred, este enviará 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 no excederá de un (1) mes.

Transcurridos quince días (15) hábiles desde la fecha de presentación de la Queja o Reclamación por cualquier instancia el Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, siempre que el Servicio de Atención al Cliente no haya resuelto en plazo la Queja o Reclamación.

El reclamante igualmente podrá acudir al mencionado Servicio de Reclamaciones del Banco de España en caso de disconformidad con el pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente.

Los reclamantes que tengan la condición de consumidor (según definición de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo) dispondrán de un plazo máximo de un (1) año, desde la fecha de presentación de su Queja ante el Servicio de Atención al Cliente de Solred para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 18. Notificación

Concluida la tramitación que exija cada uno de los expedientes abiertos, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el Servicio de Atención al Cliente 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 supuesto concreto.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de resolución, por la vía que hubiese 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 con que finalicen los procedimientos de tramitación de Quejas y Reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Artículo 19. Efectos de la resolución

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, favorable al reclamante, vinculará a Solred en los términos y con el alcance previsto en la Orden Eco 734/2004. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio de Atención al Cliente notifique a Solred la aceptación del reclamante.

En todo caso, la decisión final del Servicio de Atención al Cliente 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.

Destacar en este sentido que la resolución del Servicio de Atención al Cliente no será vinculante para el Cliente, cuya aceptación, no implica renuncia a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

TÍTULO VI – RELACIÓN CON EL BANCO DE ESPAÑA

Artículo 20. Relación con el Banco de España

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine.

Solred adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, para que éstas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 y en la Disposición adicional segunda de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y su normativa de desarrollo.

TÍTULO VII – INFORME ANUAL

Artículo 21. Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo 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:

- a. 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;
- b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- c. Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- d. 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.

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

TÍTULO VIII – VERIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 22. Aprobación por el Consejo de Administración

El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Solred. Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser, asimismo, aprobadas por el Consejo de Administración.

Artículo 23. Verificación del Reglamento

El Reglamento y sus modificaciones deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración de Solred y sometido a verificación 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 Méndez Álvaro 44
28045 Madrid