

Reglamento de Atención al Cliente Digital Virgo E.P

DIGITALVIRGO

Título I. Disposiciones generales	3
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación	3
Artículo 2. Aprobación y Modificación	3
Título II. Servicio de Atención al Cliente.....	4
Capítulo I. Requisitos y deberes.....	4
Artículo 3. Designación.....	4
Artículo 4. Idoneidad.	4
Artículo 5. Duración del mandato.	4
Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.....	5
Artículo 7. Cese.....	5
Artículo 8. Funciones.....	5
Artículo 9. Exclusiones	6
Artículo 10. Deber de Cooperación.....	6
Artículo 11. Deber de Información.....	7
Capítulo II. Aspectos Procedimentales.....	8
Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones.....	8
Artículo 13. Contenido del documento de presentación.....	8
Artículo 14. Plazo de presentación.....	9
Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes.....	9
Artículo 16. Admisión a trámite.....	9
Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.....	9
Artículo 18. Inadmisión.....	10
Artículo 19. Tramitación.....	10
Artículo 20. Acuerdo o Allanamiento.....	11
Artículo 21. Desistimiento.....	11
Artículo 22. Resolución y Notificación.....	11
Artículo 23. Aceptación del Reglamento.....	12
Título III. Otros aspectos.....	12
Artículo 24. Relación con el DCE.....	12
Artículo 25. Informe anual.....	13
Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.....	13
Disposición Final Única.....	13
Apéndice I.....	13

El Órgano de Administración de Digital Virgo España Entidad de Pago, S.A. (en adelante indistintamente, "Digital Virgo EP" o la "Entidad") ha aprobado con fecha 13 de Julio de 2022 el presente Reglamento de Atención al Cliente al objeto de preservar los derechos de sus clientes frente a las quejas y reclamaciones para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, así como para cumplir con la normativa vigente. Adicionalmente, no sólo servirá para corregir los posibles errores cometidos, sino también para consolidar una forma de actuar basada en principios de buenas prácticas y usos comerciales. En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la "Orden 734"), y del artículo 69 del RDL 19/2018 de Servicio de Pago, se establece la obligación de que cada entidad de pago o grupo apruebe un Reglamento de Atención al Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos. A tal efecto el contenido del Reglamento de Atención al Cliente de Digital Virgo EP (en adelante, el "Reglamento") será el siguiente:



Título I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

- 1) El presente Reglamento tiene por objeto la regulación del Servicio de Atención al Cliente de Digital Virgo EP, para atender las quejas y reclamaciones de los clientes. Asimismo, en caso de que se reciban sugerencias por parte de los clientes, el Servicio de Atención al Cliente las transmitirá a la propia Entidad para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- 2) Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:
 - a) Clientes: el conjunto de personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de pago prestados por la entidad.
 - b) Quejas: se consideran quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por las entidades y presentadas debido a las tardanzas desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala que se observe en su funcionamiento.
 - c) Reclamaciones: se consideran reclamaciones las presentadas por usuarios de servicios financieros con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Las reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del reclamante por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2. Aprobación y Modificación

- 1) El Reglamento y sus modificaciones deberán ser sometidos a la aprobación por parte del Órgano de Administración Digital Virgo EP.
- 2) El Reglamento y todas las posteriores modificaciones del mismo serán sometidas a la verificación del Banco de España.
- 3) Una vez verificado el Reglamento y sus modificaciones, se informará a los clientes de forma inmediata por los medios previstos en el presente Reglamento.

Título II. Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I. Requisitos y deberes.

Artículo 3. Designación.

- 1) El titular del Servicio de Atención al Cliente, conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, debe ser designado por acuerdo del Órgano de Administración de la Entidad, dotándole de la suficiente independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.
- 2) Dicha designación será comunicada tanto al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España (en lo sucesivo, el "DCE"), como al Banco de España en su condición de autoridad supervisora de Digital Virgo EP.
- 3) El domicilio del Servicio de Atención al Cliente es el identificado en el Apéndice I del presente Reglamento.

Artículo 4. Idoneidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá reunir los requisitos de honorabilidad profesional y comercial, así como tener conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente.

Efectuarán con carácter anual, la declaración sobre posible conflicto de intereses que abarque a su entorno familiar, así como a las sociedades o entidades que bien directamente, o través de su familia, pudieran controlar al efecto.

Así mismo, el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente regirá su actuación con especial diligencia y responsabilidad, exhibiendo el más alto nivel de objetividad e independencia de análisis bajo las directrices del titular del Departamento y con conocimiento adecuado de las normas sobre transparencia y protección de los clientes de servicios de Digital Virgo España Entidad de Pago.

Artículo 5. Duración del mandato.

- 1) El titular del Servicio de Atención al Cliente, ejercerá el cargo por periodo indefinido, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 7 del presente Reglamento.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

- 1) No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, las siguientes personas:
 - a) Los concursados no rehabilitados.
 - b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
 - c) Quienes tengan 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.
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad directa o indirecta funciones operativas o comerciales en Digital Virgo EP.

Artículo 7. Cese.

- 1) El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes causas:
 - a) Muerte;
 - b) Incapacidad sobrevenida;
 - c) Renuncia;
 - d) Por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6 de acuerdo con la normativa legal y estatutaria vigente; y
 - e) Por el correspondiente acuerdo motivado del Órgano de Administración, que será en todo caso a resultas de causas graves y justificadas en el correspondiente acuerdo.
 - f) Por la pérdida de los requisitos que se exigen para su nombramiento.
- 2) Vacante el cargo, el Órgano de Administración deberá designar en el plazo máximo de treinta (30) días, a la persona que deba ocuparlo.

Artículo 8. Funciones.

- 1) Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son las siguientes:
 - a) Conocer, estudiar y resolver las reclamaciones que los clientes o usuarios de Digital Virgo EP le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios, en los que, a juicio de los clientes, se les hubiere causado o estuviese causando algún perjuicio indebido, o se hubiese recibido, a criterio de los mismos, un tratamiento incorrecto, injusto o negligente; interviniendo como mediador entre los clientes y la entidad, en orden a obtener un acuerdo amistoso entre ambos, o dictando la resolución que considere adecuada, cuando así proceda.
 - b) Defender y proteger los derechos e intereses de los clientes, dentro del ámbito territorial del Estado, y que deriven de contratos o servicios concertados con Digital Virgo EP, así como

velar por que tales relaciones se desarrollen en todo momento, conforme a los principios de la buena fe, equidad y confianza recíproca.

- c) Salvaguardar los derechos e intereses de los clientes, frente a las actuaciones que Digital Virgo EP, pueda llevar a cabo y puedan ser consideradas como contrarias a las buenas prácticas y usos mercantiles, dentro de los límites y requisitos que se fijan en el presente Reglamento.
- d) Hacer llegar a la Dirección General de Digital Virgo EP, aquellas recomendaciones y sugerencias sobre los aspectos que, en su opinión y dentro de su competencia, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes; así como propiciar cualquier medida encaminada a la consecución de todo ello.
- e) Representar a la Entidad, en el ámbito de sus funciones ante el DCE, Organismos Oficiales, Estatales, Autonómicos y Municipales, Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como ante el Banco de España.

Artículo 9. Exclusiones

- 1) En todo caso, se entenderán excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente, los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:
 - a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Digital Virgo EP con sus empleados, con excepción de las relaciones derivadas de la actividad financiera de la Entidad.
 - b) Las referidas al ejercicio de la facultad discrecional de Digital Virgo EP, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, con excepción de las quejas o reclamaciones originadas por demora o negligencia en la toma de decisiones de la Entidad en relación con las cuestiones de política comercial de la Entidad.
 - c) Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público.
 - d) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez transcurrido el plazo de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 10. Deber de Cooperación.

- 1) El Órgano de Administración de Digital Virgo EP adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente para asegurar su independencia de actuación, dotándolo de los medios necesarios para el ejercicio de su cometido. Y en especial:
 - a) Velará por el cumplimiento del deber de todas las unidades organizativas de la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les sean solicitadas en el

plazo establecido por estas unidades en relación con el ejercicio de sus funciones. Adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos en el presente Reglamento para la transmisión de la información o documentación requerida por el Servicio de Atención al Cliente respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia, confidencialidad y coordinación.

- b) Velará porque el Servicio de Atención al Cliente esté suficientemente separado orgánica y funcionalmente de los restantes estamentos de la Entidad, con el fin de garantizar la autonomía en las decisiones referidas al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de intereses.
 - c) Asegurará que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
- 2) Digital Virgo EP podrá también someter a la consideración y resolución del Servicio de Atención al Cliente, cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación o queja futura por los clientes, aunque no hayan sido interpuestas formalmente todavía.

Igualmente, Digital Virgo EP podrá requerir la intervención del Departamento de Atención al Cliente para que constate hechos y actuaciones relacionadas con los clientes, pudiendo solicitar del mismo la emisión de los oportunos informes o certificaciones que se estimen necesarios.

Artículo 11. Deber de Información.

Digital Virgo EP facilitará a los clientes en su página web, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación, incluyendo además los datos de contacto del DCE del Banco de España y la facultad que les asiste de acudir a dicho Departamento y el plazo para hacerlo.

A tal fin, Digital Virgo EP dispondrá en su página web, y en todas las oficinas abiertas al público la siguiente información:

- 1) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo quince (15) días hábiles desde la recepción de las mismas por cualquier de los medios admitidos por el Reglamento.
- 2) La existencia y contenido del presente Reglamento.
- 3) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

- 4) La mención de que frente a las decisiones del Servicio de Atención al Cliente sobre las que no muestre su conformidad o respecto de aquellas que no se resuelvan en el plazo correspondiente, el reclamante tiene derecho a acudir al DCE perteneciente al Banco de España facilitando su dirección postal y electrónica.

Capítulo II. Aspectos Procedimentales

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones.

- 1) Todo cliente tiene derecho a presentar quejas y reclamaciones para proteger sus derechos e intereses legítimos en sus relaciones con la entidad con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento, ante el Servicio de Atención al Cliente.
- 2) La presentación y tramitación de reclamaciones tiene carácter gratuito.
- 3) Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica o normativa vigente en su caso.
- 4) Las quejas o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en la dirección postal que se señale o de correo electrónico habilitada a tal fin, que se explicita en el Apéndice I del presente Reglamento, así como en todas las oficinas abiertas al público por la Entidad.
- 5) Digital Virgo EP tendrá a disposición de los clientes un formulario de presentación de quejas o reclamaciones.
- 6) Dicho formulario estará igualmente disponible en el sitio de Digital Virgo EP en Internet.

Artículo 13. Contenido del documento de presentación.

- 1) El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo anterior, en el que se hará constar:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente de Digital Virgo EP, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
 - c) Identificación de la oficina u oficinas, departamento, servicio o unidad donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- d) Declaración expresa del reclamante de no tener conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, o de que esté pendiente de resolución en estas instancias.
 - e) Lugar, fecha, firma, y en su caso, correo electrónico del reclamante.
- 2) El reclamante deberá aportar, junto con la documentación anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 14. Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o el Servicio de Quejas y Reclamaciones, será de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes.

- 1) El Servicio de Atención al Cliente, dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dictar un pronunciamiento sobre los mismos. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación cualquiera de los medios previstos en el presente Reglamento.
- 2) Con carácter excepcional, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de Digital Virgo EP, éste enviará al cliente una respuesta provisional, en la que se indicarán claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especificará 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 por el cliente no excederá de un mes.

Artículo 16. Admisión a trámite.

- 1) Recibida la queja o reclamación por Digital Virgo EP, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.
- 2) En todo caso, se acusará recibo por escrito de la misma al reclamante dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.
- 3) Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.
- 4) Digital Virgo EP dará cuenta al mencionado Departamento de las quejas o reclamaciones que se resolvieron en su totalidad con carácter previo.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

- 1) Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja

o reclamación, se requerirá al firmante de la misma 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.

- 2) El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en los plazos previstos en el artículo 15 de este Reglamento.

Artículo 18. Inadmisión.

- 1) Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
 - c) 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 presente Reglamento.
 - d) Cuando la queja o reclamación sea reiteración de otra ya resuelta y formulada por el mismo reclamante con relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos (2) años previsto en el artículo 14 de este Reglamento.
 - f) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 9 del presente Reglamento.
- 2) La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
- 3) En el caso de que la inadmisión se produzca por presentación fuera de plazo de la documentación necesaria para tramitar el expediente, se informará al cliente del derecho que le otorga la Orden 734 de iniciar un nuevo expediente por el mismo motivo aportando la totalidad de la información correspondiente.

Artículo 19. Tramitación.

- 1) El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar tanto al reclamante como a las distintas unidades de Digital Virgo EP, en el curso de la tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión,

debiendo contestar Digital Virgo EP en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

- 2) En caso de falta de respuesta del reclamante se le tendrá por desistido en su reclamación, lo cual se le advertirá en el momento de hacerle la petición correspondiente.
- 3) Caso de que el Servicio de Atención al Cliente no recibiese contestación por parte del departamento o servicio de Digital Virgo EP, podrá entenderse que ésta admite la versión de los hechos dada por el cliente y dictar una resolución en consecuencia.

Artículo 20. Acuerdo o Allanamiento.

- 1) El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.
- 2) Conseguido un acuerdo y justificado documentalmente, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento Digital Virgo EP se allanase a la petición del cliente.

Artículo 21. Desistimiento.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Artículo 22. Resolución y Notificación.

- 1) Las resoluciones deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos mercantiles, y en particular, del principio de equidad, evitándose el uso de terminología de difícil comprensión.
- 2) Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente serán de obligado acatamiento para Digital Virgo EP.
- 3) Digital Virgo EP deberá proceder al cumplimiento de lo resuelto dentro del plazo señalado en la resolución.

En el supuesto de que la resolución se aparte de los criterios mantenidos en expedientes anteriores y similares deberán consignarse las razones que lo justifiquen.

- 4) La resolución se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, bien por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica o normativa vigente en su caso, según haya designado de forma expresa el reclamante, y en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
- 5) Las decisiones con que finalicen los procedimientos de quejas y reclamaciones ante Digital Virgo EP mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del procedimiento, pueda acudir al DCE.
- 6) En el supuesto de los clientes que tengan la condición de consumidores, la decisión incluirá expresamente que disponen de un plazo máximo de un año desde la resolución de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, para acudir al DCE, facilitando los datos de contacto del DCE.
- 7) En el supuesto de ausencia de resolución transcurridos quince días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación, los clientes que tengan la condición de consumidores dispondrán de un plazo máximo de un año desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, para acudir al DCE. La página web de Digital Virgo E.P. contendrá los datos de contacto de este Departamento.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

La presentación de una queja o reclamación por parte del cliente supone la aceptación del presente Reglamento, y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del código civil.

Título III. Otros aspectos

Artículo 24. Relación con el DCE

Digital Virgo EP atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el DCE pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en la Orden 734.

Artículo 25. Informe anual.

1) Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe anual contendrá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas por el Departamento, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías e importes afectados, y plazos medios de respuesta al cliente.
 - b) Número de acuerdos que ha promovido entre Digital Virgo EP y los clientes.
 - c) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - d) Criterios generales contenidos en las decisiones.
 - e) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- 2) Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la Memoria Anual de Digital Virgo EP.

Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento de Atención al Cliente será sometido a la verificación del Banco de España, en su condición de autoridad supervisora de Digital Virgo EP.

Disposición Final Única

En todo lo no previsto en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del cliente de las Entidades Financieras, la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros y la restante normativa que resulte de aplicación en la materia en cada momento.

Apéndice I

- 1) El domicilio del Servicio de Atención al Cliente será el domicilio social de Digital Virgo EP, siendo el mismo la Calle Juan Ignacio Luca de Tena número 1, 3ªPlanta, 28027 Madrid.
- 2) La dirección de correo electrónico habilitada para el Servicio de Atención al Cliente es: <mailto:msac@digivep.com>