

Reglamento para la Defensa del
Cliente PAYMATICO PAYMENT
INSTITUTION S.L.U.

Tabla de contenido

PREÁMBULO	3
<i>TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE</i>	<i>4</i>
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación	4
Artículo 2. Aprobación y verificación	4
Artículo 3. Modificación	4
Artículo 4. Difusión	4
<i>TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	<i>5</i>
CAPÍTULO I. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
Artículo 5. Designación	5
Artículo 6. Idoneidad	5
Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad	5
Artículo 8. Conflictos de intereses	5
Artículo 9. Nombramiento y Cese	6
CAPÍTULO II. FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6
Artículo 10. Funciones	6
Artículo 11. Exclusiones	6
Artículo 12. Deber de cooperación	7
Artículo 13. Deber de información	7
Artículo 14. Organización interna	7
CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.	8
Artículo 15. Presentación de quejas o reclamaciones	8
Artículo 16. Plazo de presentación	9
Artículo 17. Plazo de resolución de expedientes	9
Artículo 18. Admisión a trámite	9
Artículo 19. Solicitud de datos complementarios	9
Artículo 20. Inadmisión	10
Artículo 21. Allanamiento y desistimiento	10
Artículo 22. Finalización y notificación	10
<i>TÍTULO III. OTROS ASPECTOS</i>	<i>11</i>
Artículo 23. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España	11
Artículo 24. Informe anual	11

PREÁMBULO

Con la finalidad de regular e impulsar los sistemas de protección de los usuarios de servicios financieros, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero estableció la obligación, para todas las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, para lo que deben contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En este sentido, PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. ha fijado como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. El éxito de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destaque a PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. frente a sus competidores.

A tales efectos, la labor de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. en el marco de la protección de los usuarios de servicios de pago ha tenido una doble misión: por un lado, implantar un Servicio de Atención al Cliente que cumple con las exigencias de la normativa vigente aplicable y sirve como cauce para resolver rápidamente y con garantías aquellas quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes y, por otro, velar por la calidad del servicio prestado a los mismos.

Por su parte, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, contempla la protección de clientes de servicios financieros a través de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

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, Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo), se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

En este sentido, PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. ha elaborado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el Reglamento), el cual se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la Entidad, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado y con las máximas garantías, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE EL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El Reglamento tiene por objeto regular la actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.

A los efectos de este Reglamento, el concepto de cliente se asimilará, en todo caso, al de usuarios de servicios financieros prestados por PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.

Artículo 2. Aprobación y verificación

El Reglamento ha sido aprobado por el órgano de administración de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.

El presente Reglamento ha sido sometido a la verificación del Banco de España, conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, de que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Artículo 3. Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del órgano de administración de la Entidad o de aquellas personas que ostenten poderes de representación de la misma y, en todo caso, a la verificación del Banco de España, como supervisor de la Entidad.

Artículo 4. Difusión

El órgano de administración de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.y/o aquellas personas que ostenten poderes de representación de la Entidad, adoptarán cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre sus clientes y público en general.

TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5. Designación

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el órgano de administración, conforme a la normativa legal y estatutaria vigente. Dicha designación será comunicada al Banco de España, como supervisor de la Entidad.

Artículo 6. Idoneidad

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá contar con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y 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 funciones operativas o comerciales en la Entidad.

Artículo 8. Conflictos de intereses

En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el titular del Servicio se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su titular.

Del mismo modo, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a

sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Artículo 9. Nombramiento y Cese

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un período de tiempo indefinido y cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, tras el correspondiente acuerdo adoptado de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal y estatutaria vigente.

CAPÍTULO II. FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 10. Funciones

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. ya deriven de los propios contratos, de la normativa vigente aplicable de transparencia y protección de los usuarios de los servicios de pago o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.
 - Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la sociedad.
 - Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la sociedad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por parte de la sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela.
2. Hacer llegar a la dirección de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

Artículo 11. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. con sus empleados.

2. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U., tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, a excepción de las quejas y reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.
3. Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. frente al cliente, de forma manifiesta.

Artículo 12. Deber de cooperación

PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 13. Deber de información

PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, 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.

A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U., deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico.
2. La obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.
3. La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la queja o reclamación al Servicio de Atención al Cliente de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. para poder formular las quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa vigente aplicable de transparencia y protección de los usuarios de los servicios de pago.

Artículo 14. Organización interna

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía orgánica y funcional de los departamentos comerciales u operativos, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de intereses.

No obstante, el Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente a la Dirección General de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U., a la cual reportará cuanta información le requiera.

El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho Servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios de pago.

La Entidad deberá adoptar las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. En este sentido, procurará que el personal del Servicio reciba la necesaria formación en la materia.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 15. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente y en el presente Reglamento.

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 los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

1. 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 su registro público para las jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente en el domicilio social de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U., en cualquier oficina de la

sociedad abierta al público o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin. Dicha presentación supone la aceptación del presente Reglamento.

La presentación y reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente tiene carácter gratuito.

Artículo 16. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos (2) años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 17. Plazo de resolución de expedientes

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación por el cliente ante cualquier instancia de la Entidad, para dictar un pronunciamiento.

A partir de la finalización del referido plazo, si no se ha obtenido resolución, o previamente, en caso de disconformidad con la resolución dictada, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 18. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación en la entidad, a efectos de cómputo del plazo de dos meses.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la misma, 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. Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el plazo de dos (2) meses previsto en el artículo 17 de este Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez (10) días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 20. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas 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, de 11 de marzo.
- Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos (2) años previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

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.

Artículo 21. Allanamiento y desistimiento

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.

Conseguido un acuerdo, 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 la entidad reclamada se allanase a la petición del cliente. Estas actuaciones serán comunicadas por el Servicio de Atención al Cliente a la instancia competente.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar con ello a la finalización inmediata del procedimiento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10.2 de este Reglamento.

Artículo 22. Finalización y notificación

Las decisiones que se dicten 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 financieros y, en particular, en el principio de equidad.

En ellas, se 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.

Los pronunciamientos podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

TÍTULO III. OTROS ASPECTOS

Artículo 23. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U. atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 24. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el órgano de administración o representante de la Entidad, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos establecidos en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, con el siguiente contenido mínimo:

- 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, así como las cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de este Informe se integrará en la Memoria anual de PAYMATICO PAYMENT INSTITUTION S.L.U.