

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE PAGANTIS S.A.**INTRODUCCIÓN**

La Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la "Orden"), establece los requisitos y procedimientos que deben cumplir los Servicios de Atención al Cliente de, entre otras, las Entidades de Pago.

De este modo, el presente Reglamento tiene como finalidad establecer los requisitos y procedimientos que deberá tener en cuenta y llevar a cabo el Servicio de Atención al Cliente de PAGANTIS S.A. (en adelante, también la "Entidad"), con el objetivo de garantizar en todo momento el cumplimiento de lo establecido en la Orden y de lo establecido en la normativa de transparencia, que resulte de aplicación.

CAPÍTULO I**ARTÍCULO 1.- OBJETO**

El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, que actuará en todo momento con entera separación de los servicios comerciales u operativos de la Entidad. Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Orden.

ARTÍCULO 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuarios de los servicios financieros prestador por PAGANTIS S.A. siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos, de la normativa de transparencia, o de cualquier otra que pueda resultar de aplicación.

A estos efectos, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestador por la Entidad, 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 Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

ARTÍCULO 3.- EXCLUSIONES

Se exceptúan de la aplicación del presente Reglamento las quejas y reclamaciones:

- a) Que presente cualquiera de los accionistas y se refieran a cuestiones derivadas, exclusivamente, de la relación jurídica que vincula a la sociedad con el reclamante en su condición de accionista.
- b) Que presenten empleados o prestadores de servicios de la Entidad, cualquiera que sea la relación jurídica en virtud de la cual se desarrolle el trabajo o se preste el servicio, y se refieran a cuestiones derivadas, exclusivamente, de estas relaciones.

Si se presentase una reclamación o queja de las indicadas en el apartado anterior, se dará traslado de la misma al departamento competente, informando de esta circunstancia al reclamante.

CAPÍTULO II**Servicio de Atención al Cliente****ARTÍCULO 4.- FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. El Servicio de Atención al Cliente tiene encomendada la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros prestados por Entidad. Su actuación se desarrollará en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

2. En particular corresponden al Servicio de Atención al Cliente las siguientes funciones:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad le puedan presentar.
- b. Presentar, formular y elaborar, de forma periódica y con motivo de las reclamaciones o quejas sometidas a su conocimiento, informes, recomendaciones y propuestas con el objeto de mejorar las relaciones entre la Entidad y sus usuarios.
- c. Elaborar el Informe Anual al que se refiere el Capítulo IV de la Orden.

ARTÍCULO 5.- EL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La persona titular del Servicio de Atención al Cliente ha sido designada por el Órgano de Administración de la Entidad, esto es, por los administradores solidarios de la misma.

En este sentido, y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Orden, se trata de una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Concorre 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.

El mandato tendrá una duración de cinco años, reelegible, salvo que se den una de las circunstancias descritas en el Artículo 6 del presente Reglamento.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente se comunicará al Banco de España, como supervisor de la Entidad, a tenor de lo dispuesto en el Artículo 5.3 de la Orden.

ARTÍCULO 6.- CAUSAS DE INELEGIBILIDAD, INCOMPATIBILIDAD Y CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La designación como titular del Servicio de Atención al cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con aspectos comerciales u otros que, de una forma u otra pudiera desvirtuar o poner en duda su independencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 de la Orden.

Por otra parte, no podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos 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.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Entidad.
- e) Los sancionados mediante resolución firme por infracciones administrativas tipificadas en la normativa reguladora de las entidades de crédito, seguros y los mercados de valores.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones:

- a) Por cumplimiento del plazo establecido en el presente Reglamento.
- b) Por desistimiento debido a la propia voluntad del titular.
- c) Por imposibilidad física o enfermedad para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- d) La extinción de la relación laboral o de otra naturaleza que le vinculase a la Entidad, a menos que, informado de esta circunstancia, el Órgano de Administración, esto es, los administradores solidarios de la compañía, decidan mantenerlo en el puesto.
- e) La designación del titular del Servicio para ocupar otras responsabilidades en la Entidad, en cuyo caso el cese del referido titular del Servicio debe ir acompañado de una aceptación previa del interesado o, en su defecto, de una renuncia del mismo para tal fin.
- f) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- g) El incumplimiento grave de sus funciones o la actuación negligente en el ejercicio de su cargo, siempre que se trate de una causa o motivo justificado.

Las circunstancias anteriores, a excepción de la a), b) y e), serán apreciadas por el Órgano de Administración de la Entidad, esto es, por los administradores solidarios, a quien les corresponderá decidir sobre la designación de un nuevo titular del servicio, dentro del plazo máximo de un mes, desde que se produzca la baja del titular.

Durante este periodo, exceptuando la baja producida conforme a los puntos f) e h) anteriores, y siempre que sea posible, el titular saliente continuará, de forma transitoria, al frente de sus responsabilidades, con la finalidad de garantizar la continuidad en el servicio y el traspaso ordenado de funciones.

ARTÍCULO 7.- COMPETENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente será el único responsable de la instrucción de los expedientes que se tramiten para resolver cualesquiera quejas o reclamaciones recibidas en la Entidad, siempre que las mismas versen sobre algunos de los asuntos referenciados en el Artículo 2 del presente documento.

ARTÍCULO 8.- DEBER DE COLABORACIÓN

Todos los departamentos y servicios de la Entidad estarán obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente, la información necesaria para el análisis, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones o quejas.

ARTÍCULO 9.- ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

El Servicio de Atención al Cliente ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los servicios comerciales u operativos de la organización, adoptando sus decisiones de forma autónoma y de manera que se eviten los conflictos de interés, sin perjuicio de la información que suministrará a aquellos en todo cuanto resulte necesario o conveniente para la mejora de los servicios prestados por la Entidad.

Para ello, han sido elaboradas, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 de la Orden, una Breve Memoria Descriptiva de las medidas adoptadas para preservar la independencia y dotar de los medios adecuados al Servicio de atención al cliente.

El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones y su personal deberá tener conocimientos adecuados de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes.

La presentación de las quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será completamente gratuita y no supondrá, en ningún caso, coste alguno para el reclamante.

CAPÍTULO III**Procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones****ARTÍCULO 10.- PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

De conformidad con lo previsto en la Orden, los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad podrán presentar las quejas y reclamaciones que estimen oportuno en cualquier momento desde que tengan conocimiento de los motivos causantes de las mismas hasta transcurrido un plazo máximo de dos años a contar desde que el hecho sea conocido por el reclamante.

ARTÍCULO 11.- FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónica habilitada a tal efecto.

Los usuarios de los servicios financieros prestados por la Entidad podrán presentar las quejas y reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento de tramitación y resolución de quejas y reclamaciones se iniciará siempre mediante la presentación de un documento que podrá enviarse a la dirección postal y/o electrónica de la Entidad, establecida a tal efecto, así como en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, y 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 CIF para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) 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.

ARTÍCULO 12.- ADMISIÓN A TRÁMITE

1. Recibida la queja o reclamación por PAGANTIS S.A. ésta será remitida al Servicio de Atención al cliente, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación en la Entidad, a efectos de cómputo del plazo de un mes establecido para la resolución de la queja o reclamación, o de 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago, procediéndose a la apertura de expediente. Dicho plazo comenzará a computarse desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 11.3 de la Orden.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al reclamante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. No obstante lo anterior, el reclamante podrá aportar dicha documentación posteriormente en lo que sería un nuevo procedimiento, dado que dicho archivo lo es de una acción entonces entablada, no siendo una renuncia a su derecho reivindicatorio.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto en este Reglamento como plazo de resolución del expediente (o de 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago).

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

- a) 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.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas 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.
- 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 Artículo 2 del presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente Reglamento.
- f) 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando el Servicio de Atención al Cliente entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 13.- TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN O QUEJA

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

ARTÍCULO 14.- ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 15.- FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes o de 15 días hábiles en el caso de servicios de pago, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España. No obstante, el interesado podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España antes de un mes (o de los 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago) si se produce el fallo del Servicio de Atención al Cliente y está disconforme con el mismo.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros, y demás normativa que resulte de aplicación.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez 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, 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.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado por el Servicio de Atención al Cliente, el interesado pueda acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

5. Transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su Servicio de Atención al Cliente, el reclamante no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

ARTÍCULO 16.- RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES SUPERVISORAS

Las Entidades atenderán, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO IV

Deberes de información con la clientela

ARTÍCULO 17.- DEBERES DE INFORMACIÓN

La Entidad pondrá a disposición de los usuarios de sus servicios financieros, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de sus servicios financieros, en el plazo de un mes o de 15 días hábiles en el caso de servicios de pago desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Adicionalmente, antes de la finalización de dicho plazo, el usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, en caso de existencia de disconformidad.

- c) Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante este.
- d) El presente Reglamento de Funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO V

Del informe anual

ARTÍCULO 18.- CONTENIDO

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de atención al cliente presentará ante el Órgano de Administración de la Entidad, esto es, ante los administradores solidarios de la compañía, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) 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, 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.
- d) 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 del informe se integrará en la memoria anual de PAGANTIS S.A.

DISPOSICIÓN FINAL. ENTRADA EN VIGOR DE ESTE REGLAMENTO

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Órgano de Administración de PAGANTIS S.A., esto es, por lo administradores solidarios de la compañía, y entrará en vigor a partir de la verificación definitiva del Banco de España.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá someterse a la aprobación por parte del órgano de administración de la Entidad, esto es, por sus administradores solidarios y, posteriormente, a la verificación de su supervisor, el Banco de España.

ANEXO I

Los usuarios de los servicios financieros prestados por PAGANTIS S.A. podrán interponer sus quejas y reclamaciones en las siguientes direcciones:

- En la sede del Servicio de Atención al Cliente situado en Paseo de la Castellana, 95, Torre Europa, 28046, Madrid.
- Mediante el envío de correo electrónico a la siguiente dirección: servicioatencioncliente@pagantis.com

Lo anterior, con independencia de cualquier otra oficina de la Entidad abierta al público.