



REGLAMENTO DE
FUNCIONAMIENTO DEL
SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PAYCOMET, S.L. (en adelante, PAYCOMET o la entidad) dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC), de conformidad con las obligaciones previstas en 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.

La aprobación del presente reglamento, así como de sus posibles modificaciones será competencia del Órgano de Administración de la entidad.

Corresponde al Banco de España, como supervisor de la entidad, verificar que el presente reglamento, así como sus posibles modificaciones, contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

La finalidad de este Servicio de Atención al Cliente es atender y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que formulen los clientes de PAYCOMET en las direcciones de correo postal y electrónico destinadas al efecto, o bien en cualquier otro departamento de la entidad y éste considere que no pueden ser resueltas en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, para lo cual la entidad adoptará las medidas oportunas que garanticen que la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos sea rápida, segura, eficaz y coordinada.

A los efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entiende por:

- a) **Cliente:** Todo usuario de los servicios de pago que la entidad presta.
- b) **Queja:** Las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios por la entidad y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.
- c) **Reclamación:** Las presentadas por los usuarios de los servicios prestados 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 las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para su interés 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.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Órgano de Administración de la entidad.

El nombramiento recae y deberá recaer siempre en un empleado de acreditada honorabilidad comercial y profesional, que cuente con la experiencia y conocimientos adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, actuando en todo momento con independencia en la adopción de sus decisiones.

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.

El personal perteneciente al Servicio dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. Poseen conocimientos y experiencia adecuados a estos efectos quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Son causas de incompatibilidad e inelegibilidad el desempeño de cualquier función ejecutiva, comercial u organizativa distinta de las que le correspondan dentro del departamento en el que se integra el Servicio de Atención al Cliente o el hecho de que de manera generalizada y continuada en el tiempo concurren en él cualesquiera otras circunstancias que mermen su imparcialidad e independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente se llevará a cabo en todo momento con autonomía del departamento de operaciones y del departamento comercial, estando además a disposición de cualesquiera departamentos de la entidad que precisen su intervención a fin de definir e implantar las medidas de carácter interno que sean precisas para que la entidad pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

PAYCOMET adoptará en todo momento las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Asimismo, PAYCOMET adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la entidad, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La entidad se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado en todo momento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal del Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

PAYCOMET atenderá, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y en la forma que éste determine de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

2. DURACIÓN DEL NOMBRAMIENTO

La duración del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente es de 5 años, pudiendo ser reelegido por periodos de igual duración. Su nombramiento será comunicado al Banco de España, como autoridad supervisora.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad.
- Incapacidad sobrevenida.
- Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.
- Por acuerdo motivado del Órgano de Administración fundamentado en causas de cese objetivas y graves, siempre que dicho cese no guarde relación con el sentido (especialmente, contrario a la entidad) de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte del Servicio de Atención al Cliente, al objeto de que se garantice que toma sus decisiones de manera autónoma y, asimismo, se eviten conflictos de interés, conforme exige el artículo 6.1. de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
- Renuncia por escrito del titular.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 3.1. Podrán presentar quejas y reclamaciones los clientes de PAYCOMET entendiendo por tales los usuarios de los servicios de pago que la entidad presta.
- 3.2. Las quejas o reclamaciones habrán de tener por fundamento la vulneración de los intereses o derechos de los clientes, ya deriven de contratos, operaciones o servicios, relacionado con los servicios de pago prestados por la entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.
- 3.3. Las quejas y/o reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en las direcciones de correo postal y electrónico destinadas al efecto, siempre que éstos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos o podrán ser presentadas en cualquiera de las oficinas que la entidad tenga abiertas al público. Asimismo, podrán voluntariamente cumplimentar el formulario que a tal efecto la entidad pone a disposición de sus clientes en su página web. Dicho formulario cumplirá en todo caso con lo dispuesto en el artículo 11.1 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, esto es, que permita la lectura, impresión y conservación.

- 3.4. El plazo máximo para la presentación de las quejas y/o reclamaciones será de cinco años a contar desde el momento en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 3.5. En las quejas y/o reclamaciones, deberán 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 y/o reclamación
 - c) El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
 - d) Oficina o departamento donde se hubiesen producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.
 - e) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja y/o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - f) Lugar, fecha y firma.
- 3.6. Será suficiente que el reclamante la presente una vez sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. En todo caso, la entidad deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de 15 días hábiles desde el momento de su presentación en las direcciones de correo postal y electrónico destinadas al efecto, o bien ante cualquier departamento u órgano de la entidad.
- 3.7. Cualquier departamento de la entidad que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, informando al reclamante de que la competencia para conocer de la misma corresponde a aquél.

El cómputo del plazo global de 15 días hábiles del que dispone el Servicio de Atención al Cliente para emitir su resolución se iniciará en el día en el que la queja o reclamación se haya recibido (i) en cualquier departamento de PAYCOMET o bien (ii) en las direcciones de correo postal y electrónico destinadas al efecto.

- 3.8. Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de los datos personales de los usuarios, se requerirá la debida legitimación conforme a lo previsto en la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal (artículos 6 a 9 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y artículos 6 y 7 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y concordantes).
- 3.9. Una vez recibida la queja o reclamación, ésta se remitirá al Servicio de Atención al Cliente que procederá a la apertura de un expediente. 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 firmante 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. El plazo efectivamente empleado por el reclamante para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo establecido en el punto 3.11 siguiente para resolver la reclamación.

Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en la letra d) del número 3 del artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, todos los departamentos y servicios deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones, documentaciones y medios de prueba solicite en el ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

- 3.10. En todo caso, el archivo de la queja o reclamación como consecuencia de no aportar la documentación necesaria en plazo no impedirá que si se aporta posteriormente se proceda a la apertura de un nuevo expediente referido a los mismos hechos planteados en la anterior queja o reclamación.
- 3.11. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una queja o reclamación en los siguientes supuestos:
- En caso de omisión de datos esenciales para la tramitación no subsanables, 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 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.
 - Si los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas.
 - En el supuesto de formulación de una queja o reclamación que reitere otra anteriormente resuelta, presentada por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

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.

En todo caso, el archivo de la queja o reclamación como consecuencia de no aportar la documentación necesaria en plazo no impedirá que si se aporta posteriormente se proceda a la apertura de un nuevo expediente referido a los mismos hechos planteados en la anterior queja o reclamación.

- 3.12. Si el Servicio de Atención al Cliente entiende que no es admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez realizada la contestación del

reclamante se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

- 3.13. El plazo para resolver la queja o reclamación será de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación (i) en cualquier departamento u órgano de PAYCOMET, o bien (ii) en las direcciones de correo postal y electrónico destinadas al efecto de la entidad. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de PAYCOMET, la entidad 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 reclamante recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El reclamante, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o una vez transcurrido el plazo de quince días hábiles, sin que la reclamación haya sido resuelta, podrá acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

No obstante, los consumidores no podrán acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España si ha transcurrido más de un (1) año desde la interposición de la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente.

- 3.14. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la queja y/o reclamación planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen. La resolución de la misma deberá notificarse al reclamante en el plazo de 10 días naturales desde su fecha por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de documentos y cumplan los requisitos previstos en la normativa reguladora de la firma electrónica en vigor, 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.

La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

En cualquier caso, 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 pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España.

- 3.15. La compañía podrá, en todo caso, rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste, debiendo comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificándolo documentalmente, salvo que aquél desistiera expresamente de la queja o reclamación, en cuyo caso la entidad procederá al archivo de ésta sin necesidad de trámite adicional. Por su parte, el reclamante podrá desistir de su queja

o reclamación en cualquier momento, lo que ocasionará la finalización inmediata del procedimiento.

4. INFORMACIÓN QUE SE FACILITARÁ A LOS CLIENTES

Se encuentra a disposición de los clientes en la página web de la entidad y en su red de oficinas la siguiente información:

- 4.1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente con su dirección postal y dirección de correo electrónico.
- 4.2. La obligación de atender y resolver en el plazo de 15 días hábiles las quejas o reclamaciones presentadas por sus clientes, plazo que comenzará a computarse desde su presentación en las direcciones de correo postal y electrónico de la entidad destinadas al efecto, o bien ante cualquier departamento u órgano de la entidad.
- 4.3. La referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, con su dirección postal y electrónica, con indicación de que pueden dirigirse ante él, si hubiera transcurrido el plazo de 15 días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación ante la entidad y ésta no hubiera emitido una resolución o en caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente. En cualquier caso, es necesario agotar primero la vía previa del Servicio de Atención al Cliente de PAYCOMET.
- 4.4. El presente Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- 4.5. La referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

5.- INFORME ANUAL

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, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 5.1. 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.
- 5.2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- 5.3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
- 5.4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

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

ANEXO

De conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los escritos que contengan quejas y reclamaciones, así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en la dirección postal y electrónica indicadas a continuación, o presentarse en cualquiera de las oficinas que la entidad tenga abiertas al público.

- Correo postal: Calle Camino de Valladolid, 2, Local, (28250) Torreldones (Madrid)
- Correo electrónico: sac@paycomet.com