

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE



## Contenido

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
Artículo 1. Objeto .....	4
Artículo 2. Definiciones .....	4
Artículo 3. Aprobación del Reglamento .....	5
Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones.....	5
Artículo 5. Deber de colaboración .....	5
Artículo 6. Información a los clientes.....	5
CAPITULO II SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	6
Artículo 7. Configuración.....	6
Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad .....	6
Artículo 9. Nombramiento y cese .....	6
CAPITULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.....	7
Artículo 10. Alcance del procedimiento.....	7
Artículo 11. Plazo para resolver la reclamación.....	7
Artículo 12. Presentación de las reclamaciones.....	7
Artículo 13. Forma y contenido de las reclamaciones .....	8
Artículo 14. Subsanción.....	9
Artículo 15. Inadmisión a trámite .....	9
Artículo 16. Tramitación.....	10
Artículo 17. Allanamiento y desistimiento .....	10
Artículo 18. Finalización y notificación.....	10
Artículo 19. Reserva, Custodia de los expedientes .....	11
CAPITULO V.- OTROS ASPECTOS .....	11
Artículo 20. Informe anual .....	11
Artículo 21. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. ....	12

## CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de Comercia Global Payments EP, SL y la tramitación de las reclamaciones de los clientes que se presenten ante dicho servicio.

### Artículo 2. Definiciones

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 o usuarios:** Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de pago prestados por Comercia Global Payments EP, SL.

Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

- b) **Quejas o reclamaciones:** Las presentadas por los usuarios que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia, de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, de la protección de la clientela y buenas prácticas.

Tendrán la **consideración de quejas** las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

Tendrán la **consideración de redamaciones** 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 Comercia Global Payments EP, SL que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por Comercia Global Payments EP, SL, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

- c) **Servicio:** El Servicio de Atención al Cliente
- d) **Consumidor:** toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere la ley exclusivamente a las personas físicas.

### Artículo 3. Aprobación del Reglamento

1. El presente Reglamento deberá ser aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Comercia Global Payments EP, SL. Una vez aprobado por el Consejo de Administración de la entidad, será sometido a la verificación del Banco de España.
2. Las eventuales variaciones del titular (ceses y nuevas designaciones) del Servicio de Atención al Cliente serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de Comercia Global Payments EP, SL, con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento.
3. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de Comercia Global Payments EP, SL. Una vez aprobado por el Consejo de Administración de la entidad, será sometido a la verificación del Banco de España.

### Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones

El plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos en que se basen, será de cinco años.

### Artículo 5. Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de Comercia Global Payments EP, SL deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite, en relación con el ejercicio de sus funciones.

### Artículo 6. Información a los clientes

Comercia Global Payments EP, SL pondrá a disposición de sus clientes, en sus páginas web, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de Comercia Global Payments EP, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente , así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.
- c) Referencia al Servicio de 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 ellos. Se informará a los clientes que tengan la condición de Consumidor que disponen de un año desde la presentación de la queja al Servicio de Atención al Cliente, para poder acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios de pago.

## CAPITULO II SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Artículo 7. Configuración

1. El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de Comercia Global Payments EP, SL, separado de los servicios comerciales y operativos, a fin de que resuelva de manera autónoma y evitándose los conflictos de interés, de conformidad con el presente Reglamento, las reclamaciones de su competencia.
2. El titular del Servicio deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
3. Comercia Global Payments EP, SL adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos, para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio al resto de servicios de la compañía, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
4. Comercia Global Payments EP, SL dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios de pago.
5. Las resoluciones del Servicio no serán vinculantes para el reclamante, pero sí para Comercia Global Payments EP, SL

### Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ser titulares del Servicio:

- 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) Quiénes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de Comercia Global Payments EP, SL.

### Artículo 9. Nombramiento y cese

1. El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Comercia Global Payments EP, SL, por plazo indefinido, y podrá ser cesado, evitando conflictos de interés, por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concurra causa justificada. Dicha causa no podrá guardar relación

con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte de ese servicio.

2. La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados por Comercia Global Payments EP, SL al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
3. Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

## CAPITULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

### Artículo 10. Alcance del procedimiento

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable a las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente.

### Artículo 11. Plazo para resolver la reclamación

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de quince días hábiles, a contar desde la presentación de la reclamación ante el propio Servicio así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin, para dictar un pronunciamiento.

Para que el cliente pueda plantear su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, debe haber agotado previamente la vía de Servicio de Atención al Cliente de Comercia Global Payments EP, SL con el cumplimiento de alguno de los siguientes dos supuestos:

- (i) Cuando habiendo presentado la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Comercia Global Payments EP, SL, haya transcurrido el plazo de resolución antes indicado y el cliente no haya obtenido respuesta.
- (ii) Cuando habiendo presentado la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Comercia Global Payments EP, SL, el reclamante haya obtenido resolución, pero no esté conforme con la misma, en cuyo caso no será necesario esperar plazo alguno y podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente desde que la misma le sea notificada.

A esos efectos de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, los reclamantes que tengan la condición de “consumidores” dispondrán de un plazo máximo de un año, a contar desde la presentación de la queja o la reclamación ante el SAC de Comercia Global Payments, EP, SL, o ante cualquier otra instancia de la entidad.

### Artículo 12. Presentación de las reclamaciones

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Comercia Global Payments EP, SL exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

2. Las reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente, o mediante representación, ante el Servicio de Atención al Cliente, , así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.
3. Recibida la reclamación por Comercia Global Payments EP, SL, será remitida al Servicio que deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver la reclamación.
4. La reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de Comercia Global Payments EP, SL.
5. Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

### Artículo 13. Forma y contenido de las reclamaciones

1. La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación del documento de reclamación y, en su caso, los documentos acompañados, e incorporen la firma electrónica reconocida del reclamante o cualquier otra a la que la Ley atribuya el mismo valor que a la firma manuscrita.
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento 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 reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado.
  - c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
  - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e) Lugar, fecha y firma.
3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.

## Artículo 14. Subsanación

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la 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 reclamación sin más trámite. No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

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 para resolver la reclamación.

## Artículo 15. Inadmisión a trámite

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las 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 reclamación.
  - b) Cuando se pretendan tramitar, como redamación, 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.
  - c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito establecido en el artículo 2 de este Reglamento y, en particular:
    - Las referentes a las relaciones de origen laboral entre Comercia Global Payments EP, SL y sus empleados
    - Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Comercia Global Payments EP, SL, no quedando comprendidas en la presente causa de inadmisión aquellas quejas presentadas por la demora o retraso en la toma de dichas decisiones.
    - Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de Comercia Global Payments EP, SL frente al cliente.
  - d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 4 de este Reglamento.
  - f) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

2. Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, se 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.

En caso de que el reclamante subsane fuera de plazo, podrá presentar una nueva queja o reclamación por los mismos hechos, si la presentada se hubiese archivado por no completar la documentación requerida por el Servicio de Atención al Cliente, siempre que esta fuera subsanable.

### Artículo 16. Tramitación

El Servicio podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Comercia Global Payments EP, SL, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

### Artículo 17. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la reclamación, Comercia Global Payments EP, SL rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus 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 18. Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar, mediante resolución, en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.
2. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela y buenas prácticas aplicables.

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

3. La resolución deberá mencionar 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.

4. 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.

#### Artículo 19. Reserva, Custodia de los expedientes

1. Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirija el Servicio de Atención al Cliente.
2. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

### CAPITULO V.- OTROS ASPECTOS

#### Artículo 20. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Comercia Global Payments EP, SL 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 reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las 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 Comercia Global Payments EP, SL.

### Artículo 21. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Comercia Global Payments EP, SL designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España le dirija.