

# **Reglamento de Servicio de Atención al Cliente**

**Universalpay Entidad de Pago, S.L.U.**



## **INTRODUCCIÓN**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, Universalpay Entidad de Pago, S.L.U. (en adelante, “**UniversalPay**” o “**la Entidad**”) procede a actualizar el contenido de su Reglamento de Servicio de Atención al Cliente a la normativa aplicable.

El procedimiento de atención de las quejas y reclamaciones de los clientes de UniversalPay constituye un elemento básico para mejorar la calidad de los servicios de pago que la Entidad ofrece, que debe proporcionar un cauce sencillo que permita resolver de forma rápida y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que espera, permitiendo a su vez aprender de los errores que se puedan haber cometido, de manera que permita mejorar la experiencia de nuestros clientes en el futuro.

## **CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTÍCULO 1. - OBJETO**

Este Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y los procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de UniversalPay (en adelante, “**SAC**”), así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes, usuarios de los servicios de pago prestados por la Entidad, le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Todo ello, en cumplimiento de lo establecido por la sección 1ª del capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del Sistema Financiero, y en concreto la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, así como por los anteriormente mencionados Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

### **ARTÍCULO 2. - ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SAC**

**2.1.** En virtud de la citada Orden Ministerial ECO/734/2004 y el Real Decreto-ley 19/2018 y de su artículo 69.1, los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de Atención al Cliente que resolverá las reclamaciones que les presten sus usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de dicho Real Decreto-ley.

**2.2.** Atendiendo a lo anterior, las quejas y reclamaciones deberán referirse a:

- Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco.
- Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago.

Se entenderán por normas de transparencia y protección a la clientela, aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades de pago y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

### **2.3. A los efectos de este Reglamento:**

- Se considerarán quejas las referidas al funcionamiento de los servicios de pago prestados a los usuarios de UniversalPay, y presentada por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.
- Se considerarán reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios de pago que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos acciones u omisiones de UniversalPay que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos legalmente reconocidos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros

**2.4.** Atendiendo a la citada Orden Ministerial ECO/734/2004, el SAC se constituye como una unidad que, de manera independiente y autónoma, atiende y resuelve las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas o jurídicas, sean éstas españolas o extranjeras, cuando reúnan la condición de usuarios de los servicios de pago que presta UniversalPay.

### **ARTÍCULO 3. – Deber de Información**

UniversalPay debe mantener a disposición de sus usuarios, en las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

- a) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) El Reglamento de funcionamiento del SAC
- c) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación en el SAC o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico y postal habilitadas a tal fin en el Anexo I, por lo que desde ese instante comenzará a computar el plazo para resolver.
- d) La facultad de los reclamantes de, una vez agotada la vía del SAC, acudir a los servicios de reclamaciones competentes (Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, en nuestro caso), con especificación de su dirección postal y electrónica, en el supuesto de que el SAC de UniversalPay no haya respondido a su reclamación en el plazo indicado en el punto anterior; o antes de ese plazo cuando el SAC hubiese respondido y el reclamante no esté conforme con la respuesta recibida. La dirección postal y electrónica del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España es la siguiente:

Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
C/Alcalá 48  
28014 Madrid

- e) La advertencia a los reclamantes, si estos tuvieran la condición de “consumidor” de que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC de UniversalPay, no podrán acudir a los servicios de reclamaciones competentes con dicha reclamación.
- f) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

### **ARTÍCULO 4. – Aprobación y modificaciones del Reglamento**

Corresponde al Órgano de Administración de UniversalPay aprobar, modificar o actualizar el Reglamento de Servicio de Atención al Cliente.

## **CAPÍTULO II: ORGANIZACIÓN INTERNA DEL SAC**

### **ARTÍCULO 5. – Designación del Titular del SAC**

**5.1.** El Titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

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 UniversalPay.

**5.2.** El Titular del SAC será designado por el Órgano de Administración de UniversalPay y su designación será comunicada al Banco de España y al Departamento de Conducta de Entidades y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras que corresponda por razón de su actividad.

### **ARTÍCULO 6. – Causas de Incompatibilidad, Inelegibilidad y Conflictos de Intereses**

**6.1.** No podrán desempeñar el cargo de Titular del SAC, ni prestar servicios en dicho Departamento, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento rápido a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

**6.2.** En aquellas quejas o reclamaciones en que el Titular o cualquier personal del SAC, en el desempeño de su cargo, tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de las mismas.

### **ARTÍCULO 7. – Duración del nombramiento y cese en el cargo**

**7.1.** El Titular del SAC ejercerá su cargo durante un plazo de cinco (5) años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración.

**7.2.** Por acuerdo motivado del Órgano de Administración, el Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.
- b) Haber incurrido en alguna causa de incompatibilidad.
- c) Extinción de la relación laboral o de servicio profesional con UniversalPay.

- d) Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
- e) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- f) Por acuerdo motivado del Órgano de Administración fundamentado en causas de cese objetivas y graves, como puede ser el que su permanencia en el cargo pueda afectar negativamente al funcionamiento del SAC, o al crédito, reputación o intereses de UniversalPay, o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones.

En ningún caso, las causas objetivas y graves tendrán relación con el sentido de las resoluciones del SAC.

## **CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **ARTÍCULO 8. – Plazos**

**8.1.** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC será de cinco años a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo mínimo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de ellos.

**8.2.** No obstante lo anterior, el SAC podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas con posterioridad al mismo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

### **ARTÍCULO 9. – Forma, contenido y lugar de presentación**

**9.1.** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, 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.

**9.2.** La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, de reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

**9.3.** 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 su 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.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- d) Manifestación del reclamante por la que declare que 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.

**9.4.** Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento SAC de UniversalPay, bien a través de su presentación física en cualquiera de las oficinas de la entidad abiertas al público o de correo postal dirigido al domicilio social de la Entidad o bien mediante correo electrónico a las direcciones que a estos efectos se indican en el Anexo I del presente Reglamento.

## **ARTÍCULO 10. – Admisión a Trámite**

**10.1.** A la recepción de la queja o reclamación de conformidad con lo establecido en el artículo 9 del presente Reglamento, comenzará el cómputo del plazo máximo establecido para que el SAC emita la contestación a la misma.

Recibida la queja o reclamación por el SAC, éste procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda. En todo caso, el SAC acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

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

**10.2.** 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 le requerirá para completar la información o 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. No obstante, el interesado podrá iniciar un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos, en el cual podrá aportar dicha documentación.

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 quince días hábiles previsto en el apartado 1 del artículo 14 de este Reglamento.

## **ARTÍCULO 11. – Motivos de Inadmisión**

**11.1.** 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 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 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 la queja o reclamación se refiera a las relaciones profesionales entre UniversalPay y sus empleados, a excepción de aquellas que tenga su origen en contratos mercantiles o comerciales de carácter Bancario que hayan suscrito con la entidad.
- e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- f) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente Reglamento.

**11.2.** 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, el Servicio deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.

**11.3.** Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en el apartado 1 del artículo 11 del presente Reglamento, se comunicará 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 todo caso, el reclamante podrá tener la posibilidad de subsanar la causa por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida, aun cuando lo haga fuera del plazo otorgado por el SAC.

## **ARTÍCULO 12. – Procedimiento de Tramitación**

**12.1.** Una vez abierto el expediente de reclamación, el SAC requerirá a la Entidad que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente.

**12.2.** Asimismo, el SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, tanto del reclamante como la Entidad.

**12.3.** 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, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, todos los departamentos, servicios y oficinas de la Entidad deberán facilitar al SAC cuantas informaciones, documentaciones y medios de prueba soliciten en el ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **CAPÍTULO IV: RESOLUCIÓN DEL SAC**

### **ARTÍCULO 13. – Allanamiento y Desistimiento**

**13.1.** Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC 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.

**13.2.** 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.

**13.3.** Se entenderá por desistida la queja o reclamación formulada, en aquellos supuestos en los que, requerido conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 10 del presente Reglamento, el reclamante no aportara en el plazo debido la información o documentación complementaria necesaria, en cuyo caso se le comunicará que su reclamación se considera desistida.

**13.4.** No obstante lo indicado en el párrafo anterior, el reclamante podrá completar la información o documentación requerida de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 10 del presente Reglamento fuera del plazo indicado en el mismo, en cuyo caso se abrirá un nuevo expediente por los mismos hechos.

## **ARTÍCULO 14. – Finalización y Notificación**

**14.1.** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el SAC o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico y postal habilitadas a tal fin en el Anexo I, por lo que desde ese instante comenzará a computar el plazo para resolver.

**14.2.** La notificación de la resolución a los interesados se hará por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, 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 respuesta tratará todas las cuestiones planteadas. La resolución será notificada al reclamante en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha.

**14.3.** En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de UniversalPay, éste deberá enviar 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 usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.

**14.4.** La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre cada cuestión planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

**14.5.** La resolución del SAC con que finalice el expediente de reclamación mencionará el derecho de los reclamantes de asistir a los servicios de reclamaciones competentes cuando no estén conformes con la respuesta obtenida del SAC y que se recoge en el apartado d) del artículo 3 del presente Reglamento.

**14.6.** La resolución adoptada por el SAC será vinculante para UniversalPay pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a ningún derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.



**14.7.** Los reclamantes tendrán la facultad para acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero (Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, en nuestro caso), si el SAC no resuelve la queja o reclamación en el plazo de quince días hábiles, plazo que no es necesario esperar si el reclamante acude al supervisor por estar disconforme con el resultado del pronunciamiento del SAC.

La dirección postal y electrónica del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España es la siguiente:

Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
C/Alcalá 48  
28014 Madrid

Para el caso de que los reclamantes tuvieran la condición de “consumidor”, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC de UniversalPay, no podrán acudir a los servicios de reclamaciones competentes con dicha reclamación.

## **ARTÍCULO 15. – Relación con los Servicios de Reclamaciones Competentes**

El Titular del SAC deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones competentes puedan efectuar a la Entidad en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en sus correspondientes reglamentos.

## **CAPÍTULO V: INFORME ANUAL**

### **ARTÍCULO 16. – Informe Anual**

**16.1.** Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Órgano de Administración de UniversalPay 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, en su caso, 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.

**16.2.** Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de UniversalPay.

## **CAPÍTULO VI: DISPOSICIÓN FINAL**

### **ARTÍCULO 17. – Disposición Final**

**17.1.** El presente Reglamento o cualquiera de sus modificaciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su verificación por el Banco de España.

**17.2.** Conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, UniversalPay solicitará del Banco de España la verificación de que el presente reglamento, así como cualquiera de sus modificaciones, contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **ANEXO I: DATOS DE CONTACTO A EFECTOS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Los datos de contacto a efecto de presentación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente de UniversalPay son los que se indican a continuación:

### **Dirección Postal**

C/ Condesa de Venadito 1, Planta 10  
28027 Madrid

### **Dirección de Correo electrónico**

sac@evopayments.com