



REGLAMENTO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U.

Índice

Capítulo I: Disposiciones Generales	3
Capítulo I: Disposiciones Generales	3
Artículo 1. Objeto	3
Artículo 2. Ámbito de Actuación y descripción del SAC	3
Artículo 3. Artículo 3. Deber de Información.....	4
Capítulo II: Organización Interna del SAC	4
Artículo 4. Designación del Titular del SAC	4
Artículo 5. Causas de Incompatibilidad y Conflictos de Intereses.....	5
Artículo 6. Duración del nombramiento y cese en el cargo	5
Capítulo III: Presentación, Procedimiento de Tramitación y Resolución de Quejas y Reclamaciones	6
Artículo 7. Plazo.....	6
Artículo 8. Forma, contenido y lugar de presentación	6
Artículo 9. Admisión a Trámite.....	7
Artículo 10. Motivos de Inadmisión.	7
Artículo 11. Procedimiento de Tramitación.....	8
Capítulo IV: Resolución del SAC	9
Artículo 12. Allanamiento y Desistimiento	9
Artículo 13. Finalización y Notificación	9
Artículo 14. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.....	9
Capítulo V: Informe Anual	10
Artículo 15. Informe Anual	10
Capítulo VI: Disposición Final	10
Artículo 16. Disposición Final	10
ANEXO I Datos de contacto a efectos de presentación de quejas y reclamaciones	11
Dirección Postal	11
Dirección de Correo electrónico	11

Capítulo I: Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto la regulación de los procedimientos de funcionamiento del servicio de atención al cliente (en adelante, "SAC"), así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios de pago de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. le presenten, relacionados 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.

Artículo 2. Ámbito de Actuación y descripción del SAC

En virtud de 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 ENTIDAD DE PAGO, S.L.U.

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.

A estos efectos, se considerarán quejas las referidas al funcionamiento de los servicios de pago prestados a los usuarios de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U., y presentada por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Asimismo, 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 ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. que supongan para quien las fórmula 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.

A los efectos de este reglamento 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.

Artículo 3. Deber de Información

1. UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. 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. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses 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 1, por lo que desde ese instante comenzará a computar el plazo para resolver.
 - c. Referencia al servicio de reclamaciones del 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 SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
 - d. El texto íntegro del presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
 - e. Referencias a la normativa de transparencia y protección a la clientela de servicios financieros.

Capítulo II: Organización Interna del SAC

Artículo 4. Designación del Titular del SAC

1. El Titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. 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.
3. Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U.
4. El Titular del SAC será designado por el Consejo de Administración de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U.
5. La designación del Titular del SAC será comunicada al Banco de España y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras que corresponda por razón de su actividad.

Artículo 5. Causas de Incompatibilidad y Conflictos de Intereses

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.
2. En aquellas quejas o reclamaciones en que el Titular 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 6. Duración del nombramiento y cese en el cargo

1. El Titular del SAC ejercerá su cargo durante un plazo de 5 años y podrá ser reelegido una o más veces por periodos de igual duración.
2. Por acuerdo motivado del Consejo, 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 ENTIDAD DE PAGO, S.L.U.
 - d. Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
 - e. Muerte o incapacidad sobrevenida
 - f. Por acuerdo motivado del Consejo 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 Entidad de Pago, S.L.U., o en el caso de negligencia notoria en el desempeño de sus funciones.

Capítulo III: Presentación, Procedimiento de Tramitación y Resolución de Quejas y Reclamaciones

Artículo 7. Plazo

1. El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
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 8. Forma, contenido y lugar de presentación

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.
2. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas 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:

- 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento SAC de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U., 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 de pago o bien mediante correo electrónico a las direcciones que a estos efectos se indican en el Anexo I del presente Reglamento.

Artículo 9. Admisión a Trámite

1. A la recepción de la queja o reclamación de conformidad con lo establecido en el artículo 8 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.

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 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 dos meses previsto en el apartado 1 del artículo 13 de este Reglamento.

Artículo 10. Motivos de Inadmisión.

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 los párrafos primero y segundo del artículo 2 del presente Reglamento.
 - d. Cuando la queja o reclamación se refiera a las relaciones profesionales entre UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. 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.
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.
3. Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en el apartado 2 del artículo 8 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.

Artículo 11. Procedimiento de Tramitación

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.

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. Esta tiene el deber de facilitar con la máxima celeridad al SAC toda información solicitada en relación con el ejercicio de sus funciones.

Capítulo IV: Resolución del SAC

Artículo 12. Allanamiento y Desistimiento

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.

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.

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 9 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.

Artículo 13. Finalización y Notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, 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 1, por lo que desde ese instante comenzará a computar el plazo para resolver.
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, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 14. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

El Titular del SAC deberá atender los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones correspondientes pueda efectuar el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España a la Entidad en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Capítulo V: Informe Anual

Artículo 15. Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. 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.
2. Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U.

Capítulo VI: Disposición Final

Artículo 16. Disposición Final

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

Conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, UNIVERSALPAY ENTIDAD DE PAGO, S.L.U. 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@universalpay.es