

Reglamento para la Defensa de los Clientes de Unifiedpost Payments

Tabla de contenidos

1 Disposiciones generales	3
1.1 Objeto y ámbito de aplicación	3
1.2 Definiciones	3
1.3 Aprobación y divulgación	4
2 Titular del Departamento de Atención al Cliente	4
2.1 Designación	4
2.2 Idoneidad	4
2.3 Duración	4
2.4 Causa de incompatibilidad e inelegibilidad	4
2.5 Conflicto de intereses	5
2.6 Cese de funciones y destitución	5
3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones	6
3.1 Funciones	6
3.2 Presentación de una queja o reclamación al Departamento de Atención al Cliente	6
3.3 Rechazo de una queja o reclamación	7
3.4 Retirada de una queja o reclamación	7
3.5 Plazos para la presentación de quejas o reclamaciones	7
3.6 Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones	7
3.7 Finalización y notificación de una queja o reclamación	8
3.8 Servicio de Reclamaciones del Banco de España	8
3.9 Configuración	8
3.10 Deber de colaboración	9
3.11 Deber de información	9
3.12 Informe anual	9
Anexo	10

1 Disposiciones generales

1.1 Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene por objeto regular la creación y funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de Unifiedpost Payments Sucursal en España y el procedimiento de tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones de los clientes.

El presente Reglamento desarrolla las prescripciones legales y reglamentarias españolas, en particular 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; el Real-Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

1.2 Definiciones

Salvo que se indique expresamente lo contrario o si el contexto en el que se incluyen indica otra interpretación, los siguientes términos del presente Reglamento tienen el significado que se establece a continuación:

- Unifiedpost Payments (también denominada "La sucursal"): El establecimiento permanente establecido en España, a través de una sucursal, por Unifiedpost Payments SA, entidad de pago autorizada por el Banco Nacional de Bélgica.
- Clientes: Cualquier persona física o jurídica, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios prestados por Unifiedpost Payments con independencia de cualquier suscripción directa a sus servicios.
- Queja: 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.
- Reclamación: Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros 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 financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- Departamento de Atención al Cliente: El departamento responsable dentro de la sucursal de tratar, tramitar y resolver las quejas o reclamaciones planteadas por el cliente.
- Interés personal: A los efectos de este Reglamento existe interés personal cuando una queja o reclamación afecte directa o indirectamente a la integridad, profesionalidad y honorabilidad de la persona o personas que deban tramitar y resolver la queja o reclamación así como a sus familiares hasta tercer grado de consanguinidad y/o personas que tengan o hayan tenido con ellos un especial vínculo de amistad, compañerismo o afectividad. La noción de interés personal debe entenderse con independencia de cualquier infracción intencionada de leyes, violaciones, normas éticas o faltas de conducta.

1.3 Aprobación y divulgación

La Dirección General de la sucursal en España es responsable de aprobar el Reglamento para la Defensa del Cliente, así como de sus posteriores actualizaciones y modificaciones.

La Dirección General de la sucursal en España adoptará todas las directrices necesarias para garantizar una aplicación concreta y adecuada del Reglamento en todos los departamentos vinculados a la prestación de servicios en el territorio español.

Esta normativa y cualquier actualización o modificación posterior, una vez aprobada por la dirección general de la sucursal, estará sujeta a verificación por el Banco de España actuando como Autoridad Nacional Competente.

2 Titular del Departamento de Atención al Cliente

2.1 Designación

El Titular del Departamento de Atención al Cliente será nombrado por la Dirección General de Unifiedpost Payments.

La designación del Titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en plazo. Dicho plazo no deberá ser superior a un mes desde el nombramiento oficial por el citado órgano.

2.2 Idoneidad

El Titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la sucursal de que se trate para ser nombrado Titular del Departamento de Atención al Cliente.

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.

2.3 Duración

El Titular del Departamento de Atención al Cliente ocupará el cargo por un periodo de cuatro años. El nombramiento es renovable por períodos de cuatro años.

2.4 Causa de incompatibilidad e inelegibilidad

Las siguientes personas no podrán ejercer la función de Titular del Departamento de Atención al Cliente.

- a) Personas en quiebra / no rehabilitados;
- b) Los que estén suspendidos, inhabilitados penal o administrativamente, para ejercer cargo público, político o administrativo o dirección de entidades;
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos;
- d) A quienes se les haya impuesto una sanción administrativa por la comisión de infracción derivada de la normativa aplicable al ejercicio de la actividad de las entidades de crédito, las entidades aseguradoras, las entidades de pago y dinero electrónico, la normativa aplicable al mercado de valores, la prevención del

blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo, la protección de los consumidores, así como cualquier otro tipo de infracción administrativa grave o muy grave.

2.5 Conflicto de intereses

Cualquier miembro del Departamento de Atención al Cliente, incluido el Titular del Departamento de Atención al Cliente, deberá abstenerse de participar en la tramitación y resolución de cualquier queja o reclamación en la que tenga un interés personal. Cualquier miembro del Departamento de Atención al Cliente deberá informar al Titular del Departamento de Atención al Cliente cuando tenga un interés personal, éste designará a otro miembro del Departamento de Atención al Cliente para la tramitación y resolución de la queja o reclamación en conflicto.

Cuando el propio Titular del Departamento de Atención al Cliente tenga un interés personal que cause o pueda causar un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la respectiva queja o reclamación. La persona que ocupe el cargo de mayor relevancia después de él, será quien tramitará el caso.

Cualquier conflicto de intereses (percibido) se comunicará al Responsable de Cumplimiento.

2.6 Cese de funciones y destitución

El Titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:

- Discapacidad sobrevenida;
- Dimisión;
- Extinción de su contrato de trabajo;
- Jubilación o prejubilación;
- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad establecidas por el apartado 2.4;
- Cese decidido por la Dirección General de Unifiedpost Payments por falta grave, negligencia grave y negligencia leve reiterada;
- Expiración del período inicial de cuatro años de su nombramiento, o de cualquier período posterior de cuatro años si se ha producido la renovación.

La destitución del Titular del Departamento de Atención al Cliente no puede estar vinculada a la resolución de quejas o reclamaciones por parte del Departamento de Atención al Cliente, con el fin de garantizar la autonomía en la toma de decisiones y evitar conflictos de intereses.

Cualquier cambio en dicho nombramiento o cese respecto de la persona que desempeñe la función de Titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser comunicado al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en tiempo y forma, sin que pueda exceder de un mes desde el nombramiento oficial por el citado órgano.

En caso de que el puesto quede vacante por cualquier motivo, y antes de encontrar un candidato permanente, se podrá nombrar a un Titular temporal del Departamento de Atención al Cliente, sin perjuicio del cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas internas pertinentes de Unifiedpost Payments.

3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones

3.1 Funciones

La función del Departamento de Atención al Cliente es atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios de los servicios financieros prestados por la sucursal, siempre que esas quejas y reclamaciones se refieran a sus 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, y en particular, del principio de equidad.

3.2 Presentación de una queja o reclamación al Departamento de Atención al Cliente

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse en el Departamento de Atención al Cliente o en la sucursal de Unifiedpost Payments, aunque no vayan dirigidas al Departamento de Atención al Cliente. Los reclamantes podrán dirigirse al Departamento de Atención al Cliente a través de los canales indicados en el Anexo.

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.

Tenga en cuenta que una queja o reclamación sólo debe ser presentada una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la sucursal. Recibida la queja o reclamación por la sucursal, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

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 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) 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.

Si no queda suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pueden establecerse claramente los hechos de la queja o reclamación, se solicitará al Cliente que aporte la documentación requerida en el plazo de 10 días naturales. Si el Cliente no lo hiciera, la queja o reclamación se archivará sin más trámite.

Si posteriormente el reclamante subsanase los defectos formales fuera del plazo concedido, se abrirá una nueva queja o 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 de resolución previsto en la apartado 3.6 de este Reglamento.

3.3 Rechazo de una queja o reclamación

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 de Unifiedpost Payments;
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos;
- e) Cuando haya transcurrido el plazo de presentación de quejas y reclamaciones, definido en la apartado 3.5.

Cuando tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Departamento de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones, así como para que complete la causa por la que hubiera sido inadmisibile, de acuerdo con las causas de inadmisión previstas en este apartado del Reglamento. Cuando el cliente hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Si posteriormente el reclamante subsanase los defectos formales o la causa por la que la queja o reclamación fue inadmisibile, fuera del plazo de diez (10) días naturales, se abrirá una nueva queja o reclamación.

3.4 Retirada de una queja o reclamación

Si a la vista de la queja o reclamación, la sucursal rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la Departamento de Atención al Cliente 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. No obstante, el Titular del Departamento de Atención al Cliente podrá acordar su continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

3.5 Plazos para la presentación de quejas o reclamaciones

Toda queja o reclamación deberá presentarse al Departamento de Atención al Cliente en un plazo de cinco años desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, respetando siempre y en todo caso, el mínimo de dos años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos.

3.6 Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones

Inmediatamente después de la presentación de la queja o reclamación al Departamento de Atención al Cliente de Unifiedpost Payments, el cliente recibirá un acuse de recibo a través de las mismas herramientas de transmisión utilizadas para presentar la queja o reclamación. Una vez recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, se abrirá el expediente.

Cualquier queja o reclamación que formule un usuario de los servicios financieros prestados por la sucursal, ante el Departamento de Atención al Cliente, será atendida y resuelta en el plazo de quince (15) días hábiles desde su recepción. Este plazo de resolución comenzará a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación a través del procedimiento descrito en la apartado 3.2 del presente Reglamento. Esta fecha de presentación de la queja o reclamación quedará registrada a efectos del cómputo del plazo de resolución de quince (15) días hábiles.

3.7 Finalización y notificación de una queja o reclamación

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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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, dirigirse al Servicio de reclamaciones del supervisor financiero, de acuerdo con la apartado 3.8 del presente Reglamento.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) 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, 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.

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

3.8 Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Si el Departamento de Atención al Cliente no resuelve su queja o reclamación y transcurre el correspondiente plazo de resolución de quince (15) días hábiles descrito en el apartado 3.6 de este Reglamento, o si el Departamento de Atención al Cliente resuelve la queja o reclamación, pero el reclamante no está conforme con el resultado del pronunciamiento, en cuyo caso no será necesario dejar transcurrir plazo alguno, los reclamantes podrán acudir al servicio de reclamaciones del Banco de España o supervisor financiero competente, si bien, se advierte a los reclamantes que tengan la condición de consumidor, de que dispondrán para ello de un plazo máximo de un año desde la fecha en la que presentó la queja o reclamación (a través del procedimiento y por las instancias admitidas descritas en la apartado 3.2 de este Reglamento). Ello podrá realizarse a través de cualquiera de los órganos habilitados para ello, tras la Orden Ministerial ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento para la presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Este plazo de un año empezará a contar a partir de la fecha en la que presentó previamente la queja o reclamación ante cualquier departamento de Unifiedpost Payments.

Se puede presentar una queja o reclamación ante el Banco de España a través de los canales indicados en el Anexo de este Reglamento.

3.9 Configuración

El Departamento de Atención al Cliente es un órgano interno de Unifiedpost Payments que no realiza ninguna actividad comercial ni de desarrollo de negocio.

3.10 Deber de colaboración

Unifiedpost Payments adoptará las medidas necesarias para que el Departamento de Atención al Cliente funcione de forma imparcial, independiente y autónoma con el fin de alcanzar un alto nivel de rendimiento en lo que respecta a la gestión y tramitación de quejas y reclamaciones. Sin perjuicio de otras obligaciones o deberes, todos los departamentos y servicios de la sucursal deberán cooperar con el Departamento de Atención al Cliente compartiendo toda la información que éste solicite para el cumplimiento de sus misiones y responsabilidades. Dichas solicitudes se realizan por correo electrónico u otro medio de comunicación duradero que garantice la rapidez, seguridad, eficacia y coordinación de los mensajes.

En particular, el Departamento de Cumplimiento apoyará al Departamento de Atención al Cliente en caso de casos complejos.

3.11 Deber de información

La sucursal pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

- a) La existencia de un Departamento de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica;
- b) La obligación por parte de la sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince (15) días hábiles computa desde la presentación de la queja o reclamación por cualquiera de las instancias admitidas en el Reglamento;
- 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 Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos;
- d) El Reglamento de funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente;
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

3.12 Informe anual

En el primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará a la dirección general, una memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año anterior, que deberá tener el siguiente contenido mínimo:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y causas 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.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

Anexo

Puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente a través de los siguientes canales:

- Dirección postal: Unifiedpost Payments Sucursal en España, Calle Musgo 3, 28023 Madrid, España;
- Email: reclamaciones@unifiedpost.com;
- Website: www.unifiedpost.com.

Puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España a través de los siguientes canales:

- Vía telemática;
- Escrito, directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal a:
Banco de España, Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48, 28014 Madrid;
- O a través de cualquiera de sus sucursales.

Consulte el sitio web del Banco de España para obtener más información sobre los canales de presentación.