

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE COMERCIA GLOBAL PAYMENTS EP, SL

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto
- Artículo 2. Definiciones
- Artículo 3. Aprobación y verificación por la Autoridad Supervisora
- Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones
- Artículo 5. Deber de colaboración
- Artículo 6. Información a los clientes

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Artículo 7. Configuración
- Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 9. Nombramiento y cese

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Artículo 10. Alcance del procedimiento
- Artículo 11. Plazo para resolver la reclamación
- Artículo 12. Presentación de las reclamaciones
- Artículo 13. Forma y contenido de las reclamaciones
- Artículo 14. Subsanción
- Artículo 15. Inadmisión a trámite
- Artículo 16. Tramitación
- Artículo 17. Allanamiento y desistimiento
- Artículo 18. Finalización y notificación
- Artículo 19. Acceso a los expedientes

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS

- Artículo 20. Informe anual
- Artículo 21. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE COMERCIA GLOBAL PAYMENTS EP, SL

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) **Cientes 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 referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios de pago.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y requisitos de información, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

- c) **Servicio:** El Servicio de Atención al Cliente

Artículo 3.- Aprobación y verificación por la Autoridad Supervisora

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Comercia Global Payments EP, SL.
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.
4. El presente Reglamento y, en su caso, sus sucesivas modificaciones deberán someterse a la verificación del Banco de España, como Autoridad Supervisora de Comercia Global Payments EP, SL., quien comprobará que su contenido recoge la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

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 dos 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 todas y cada una de sus oficinas abiertas al público y en las de la red de oficinas de Caixabank, así como 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 dos meses a contar desde la presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, o en cualquier oficina de Comercia Global Payments EP, SL y de la red de oficinas de Caixabank abierta al público, 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.

- 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 Comercia Global Payments EP, SL, 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 serán vinculantes 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 por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concorra causa justificada, en los siguientes casos: a) concurrencia de alguna de las causas de incompatibilidad o inelegibilidad, b) incapacidad sobrevenida, c) actuación negligente en el ejercicio de su cargo.
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 y al Banco de España como autoridad supervisora de esta sociedad.
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 dos meses, a contar desde la presentación de la reclamación ante el propio Servicio o en cualquier oficina de Comercia Global Payments EP, SL y de la red de oficinas de Caixabank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o antes de este plazo en caso de disconformidad con la resolución dictada por el Servicio.

El cliente no podrá formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España sin que haya formulado previamente dicha reclamación ante el Servicio, y sin que haya transcurrido el citado plazo de dos meses sin resolución del

Servicio, antes de este plazo en caso de disconformidad con la resolución dictada por el Servicio.

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, o en cualquier oficina de Comercia Global Payments EP, SL y de la red de oficinas de Caixabank abierta al público, 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 en la entidad 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, 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 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 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 se entenderá que concurre esta causa de inadmisión si la reclamación se basa en la falta de diligencia o en retrasos indebidas en la prestación del servicio por parte de la sociedad.
 - Las dirigidas de forma manifiesta 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.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, 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.

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 a la instancia competente 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 dos meses, a partir de la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, o en cualquier oficina de Comercia Global Payments EP, SL y de la red de oficinas de Caixabank abierta al público, 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 resolución será notificada a los interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, en soporte papel o en otros soportes duraderos por el medio designado por el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

A discreción del Servicio la resolución podrá ser notificada por medios electrónicos, siempre que se cumplan los siguientes requisitos; (i) que el titular del Servicio disponga de la correspondiente firma electrónica reconocida, o cualquier otra a la que la Ley atribuya el mismo valor que a la firma manuscrita; (ii) que la reclamación haya sido presentada por estos medios y; (iii) que los medios electrónicos utilizados permitan la lectura, impresión y conservación de la Resolución y, en su caso, de los documentos acompañados.

Artículo 19.- Acceso a 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 dirijan 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.

Los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuar, en el ejercicio de sus funciones, a Comercia Global Payments EP, SL, serán atendidos por medio del titular de Comercia Global Payments EP, SL Servicio de Atención al Cliente, o de la persona designada por éste, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.