

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE FINANCIÈRE DES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES, SAS, SUCURSAL EN ESPAÑA

INTRODUCCIÓN

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 (la “**Orden**”), establece que las entidades de servicios de pagos estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para ello, éstas deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente y un reglamento que regule su actividad.

El presente documento establece la política y los procedimientos que rigen y regulan la actividad del servicio de atención al cliente (el “**SAC**”) de Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España (la “**Sucursal**”), así como aquellas otras políticas y procedimientos que sirvan para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo previsto en la Orden (el “**Reglamento**”).

Los datos de contacto de la Sucursal a estos efectos son los que aparecen publicados en cada momento en la página web de Financière des Paiements Électroniques, SAS Sucursal en España.

TITULO I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 1º Servicio de Atención al Cliente.

Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España dispone de un Servicio de Atención al Cliente, especializado en el estudio y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España** relacionadas con 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.

Artículo 2º Reglamento: Objeto y definiciones

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura y organización del Servicio de Atención al Cliente de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, así como el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, presentadas por los usuarios de servicios de pago prestados por **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, o cualquier persona física o jurídica que se considere afectada por la

actuación de la Sucursal. El reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de la Sucursal en España y una vez aprobado será sometido a la verificación del Banco de España, como Organismo Supervisor de la Sucursal.

El presente Reglamento, se rige por lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Real Decreto Ley 19/2018, por 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.

Tendrán la consideración de 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 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 la Sucursal, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 3º Independencia.

El Servicio de Atención al Cliente actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de la Sucursal, de modo que se garantice su autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad, y asimismo, se eviten conflictos de interés.

Artículo 4º Colaboración con el Servicio de Atención al Cliente.

Todos los departamentos o servicios de la Sucursal tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente la información que se solicite en relación con el ejercicio de sus funciones en el tratamiento de las quejas y reclamaciones.

Artículo 5º Vinculación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas o reclamaciones serán motivadas y contendrán conclusiones claras fundándose en normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para la Sucursal, pero no para el reclamante que no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 6º Información.

Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España pondrá a disposición de los usuarios de servicios de pago prestados por **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, así como del público en general, en todas las oficinas abiertas al público y en su página web, que se detalla

en el anexo al presente Reglamento, la siguiente información:

- ❑ Existencia del Servicio de Atención al Cliente, con las direcciones, postal y electrónica, a la que deben dirigirse los posibles reclamantes.
- ❑ El texto completo del presente Reglamento.

El plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones es de 15 días hábiles, dicho plazo se computará desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias de la Sucursal previstas a tal fin (Servicio de Atención al Cliente y oficinas) y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal).

En situaciones excepcionales, previstas en la normativa, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el indicado plazo, por razones ajenas a la Sucursal, se enviará una respuesta provisional al cliente indicándole los motivos del retraso y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva, que no excederá, en cualquier caso, de un mes.

Finalizado dicho plazo sin pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, o antes de transcurrir el mismo, si la resolución no fuera favorable, el reclamante podrá acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

- ❑ Una relación de la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- En caso de disconformidad con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, al usuario de servicios de pago de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, le asiste la facultad de acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España indicando su dirección postal y electrónica. Es necesario agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España** antes de acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España o a los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores.

El reclamante, en tanto que tenga la condición de consumidor dispondrá del plazo de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante la Sucursal o el Servicio de Atención al Cliente, de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, para acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

TITULO II PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y

RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 7º Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 8º Forma y lugar de presentación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante cualquiera de las instancias de la Sucursal previstas a tal fin, Servicio de Atención al Cliente, oficinas y por cualquiera de los medios habilitados al efecto: entrega en mano, correo electrónico o correo postal.

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, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

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.

Artículo 9º Contenido necesario de la queja o reclamación.

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio, el reclamante deberá remitir un documento que contenga la siguiente información:

- ❑ Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como el número del documento nacional de identidad, pasaporte o número de identificación de extranjero.
- ❑ En el caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar la acreditación de tal condición y en el caso de persona jurídica los datos referidos a registro público.
- ❑ El motivo de la queja o reclamación, así como cualquier cuestión sobre la que se solicite el pronunciamiento del Servicio.
- ❑ Departamento o Servicio de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España** donde se han producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- ❑ Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la queja o reclamación.

2 Lugar, fecha y firma.

A efectos de favorecer la resolución de la queja o reclamación, el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder, y que fundamenten la queja o reclamación.

Artículo 10º Admisión a trámite.

10.1 Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, éste acusará recibo de la misma indicando al reclamante el comienzo de las gestiones oportunas para la tramitación de la misma y, una vez efectuadas las comprobaciones oportunas, la resolución de la queja o reclamación en cumplimiento de la normativa que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección de la clientela. El plazo para resolver será de 15 días hábiles, a efectos de computo, comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias de la Sucursal previstas a tal fin (Servicio de Atención al Cliente y oficinas) y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal).

En situaciones excepcionales, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el indicado plazo, por razones ajenas a la Sucursal, se enviará una respuesta provisional al cliente indicándole los motivos del retraso y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva, que no excederá, en cualquier caso, de un mes.

10.2 El Servicio de Atención al Cliente comprobará si la queja o reclamación incluye todos los datos e informaciones exigidas en el artículo anterior.

En caso de que se aprecie algún defecto en la queja o reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane los defectos señalados.

Si transcurrido dicho plazo, no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Atención al Cliente archivará la queja o reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, los órganos judiciales y administrativos que considere pertinentes.

El archivo de la queja o la reclamación no supone la renuncia al derecho invocado. Si tras el archivo de la queja o reclamación, el interesado aportara la documentación requerida, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

10.3 Los únicos casos en los que una queja o reclamación no será admitida a

trámite son los siguientes:

- ❑ Cuando la queja o reclamación omita datos esenciales para la tramitación no subsanables por el reclamante.
- ❑ Cuando se trate de quejas o reclamaciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, judiciales o arbitrales, o se encuentren pendientes de resolución o cuando hayan sido resueltas en aquellas instancias.
- 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 refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de los contratos suscritos con **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, de la normativa de transparencia o protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- ❑ Cuando la queja o reclamación haya sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención al Cliente.
- ❑ Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos conforme a lo previsto en la normativa que resulte de aplicación.

10.4 La no admisión a trámite de la queja o reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, concediéndosele un plazo de diez días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o habiendo contestado se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

Artículo 11º Tramitación.

Una vez admitida a trámite la queja o reclamación el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar del reclamante y de los departamentos afectados de la Sucursal cuanta información considere precisa para emitir la resolución.

Artículo 12º Allanamiento y desistimiento.

12.1 En el caso de que durante la tramitación del procedimiento la Sucursal rectifique la situación planteada por el reclamante o alcance cualquier tipo de acuerdo que resuelva la solución planteada, el departamento o servicio afectado lo comunicará al Servicio acreditando el acuerdo del reclamante a la situación planteada. En este caso el Servicio procederá al archivo de la reclamación.

12.2 En caso de desistimiento expreso del reclamante, el Servicio de Atención al Cliente procederá, sin más trámite, al archivo de la reclamación.

Artículo 13º. Finalización y notificación.

13.1 El expediente será resuelto en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la fecha de recepción de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias de la Sucursal previstas a tal fin (Servicio de Atención al Cliente y oficinas) y por cualquiera de los medios habilitados al efecto (entrega en mano, correo electrónico y correo postal). A efectos del cómputo del plazo, éste se entenderá suspendido durante los períodos concedidos al reclamante para la subsanación o aclaración de los hechos objeto de la reclamación.

Finalizado dicho plazo sin pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el interesado podrá acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

13.2 La resolución adoptada por el Servicio, debidamente motivada, será comunicada al reclamante en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

13.3 Salvo solicitud distinta por parte del usuario de servicios financieros, el Servicio notificará las resoluciones a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste a **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España** que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

13.4 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, acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

TITULO III TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 14º Nombramiento.

El Titular será nombrado por el director general de la Sucursal y tendrá formación adecuada, así como pleno conocimiento de las funciones que está asumiendo en tal

condición. Para ser nombrado/a Titular, la persona de que se trate deberá reunir los siguientes requisitos:

- a. honorabilidad comercial y profesional, es decir, que haya tenido una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles, comerciales y económicas, así como aquellas buenas prácticas comerciales y financieras,
- b. conocimiento y experiencia adecuados, es decir, que haya tenido la formación necesaria o haya desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera, y
- c. ausencia de conflictos de interés de acuerdo con el artículo 17 de este Reglamento.

La Sucursal notificará al Banco de España, así como a su Servicio de Reclamaciones (el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones) el nombramiento de la persona que ejerza como Titular del SAC en cada momento de acuerdo con los términos previstos en la normativa aplicable.

Artículo 15º Duración del mandato.

La duración del cargo del Titular es anual, prorrogable automáticamente cada año salvo que medie notificación por la Sucursal en contrario.

No obstante, el director general de la Sucursal podrá determinar su cese siempre que medie causa grave y justificada y, en cualquier caso, cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. pérdida de los requisitos de idoneidad para el cargo,
- b. fallecimiento o incapacidad sobrevenida,
- c. haber sido declarado culpable de un delito por sentencia firme,
- d. dimisión o renuncia,
- e. despido por negligencia en el desempeño de sus funciones, o
- f. cualquier otra circunstancia que pudiera afectar a la capacidad del Titular para el desarrollo de sus funciones, cuando sea puesta de manifiesto por el director general de la Sucursal.

En cualquiera de los casos anteriores se nombrará a otra persona como Titular.

Artículo 16º Causas de incompatibilidad

Las siguientes personas no pueden ser nombradas como Titular, ni desempeñar sus funciones:

- a. cualquier persona que haya sido inhabilitada de acuerdo con la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, en la medida en que el periodo de inhabilitación continúe vigente,

- b. cualquier persona que haya sido condenada por delitos de, entre otros, falsificación, fraude fiscal, insolvencia punible, blanqueo de capitales o malversación, o
- c. cualquier persona que haya sido inhabilitada o suspendida para el ejercicio de cargo público, administrativo o societario, en virtud de un procedimiento penal o administrativo.

Artículo 17º Conflictos de Interés

Cuando el Titular se encuentre en conflicto de interés en relación con una queja o reclamación, bien porque le afecte directamente o a sus parientes directos o por afinidad hasta el tercer grado, o a cualesquiera otras personas con las que mantenga una relación estrecha, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del director general de la Sucursal.

En estos casos, el Titular se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

Artículo 18º. Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones Banco de España, o los Servicios de Reclamaciones de otros Supervisores

El titular del Servicio de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que puedan efectuarles, en el ejercicio de sus funciones, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, o los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores, dentro de los plazos que éstos determinen de conformidad con la normativa aplicable.

La transmisión de datos y documentación necesarios para el ejercicio de sus funciones se efectuará por los medios establecidos en cada momento y, en particular, si así lo solicita el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, o los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores, por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

TITULO IV INFORME ANUAL.

Artículo 19º Contenido.

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio presentará ante el Director General de la Sucursal un informe que contendrá un resumen de los aspectos más destacados de la actuación del Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con los

critérios y obligaciones establecidos en la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 marzo, sobre el departamento y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

ANEXO INFORMATIVO

1. Página web de **Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España**, en la que se puede localizar toda la información sobre la presentación de quejas y reclamaciones a la Sucursal: www.nickel.eu/es.
2. Dirección postal a la que debe dirigirse la queja o reclamación presentada por escrito:

Financière des Paiements Électroniques, SAS, Sucursal en España

Servicio de Atención al Cliente

Paseo de los
Melancólicos 14A
28005 – Madrid

3. Dirección correo electrónico a la que dirigir, por este medio, quejas y reclamaciones frente a la Sucursal:
reclamaciones@nickel.eu.