

# Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Outpayce, S.A.U.

# Índice

1. Introducción	5
2. Objeto y ámbito de aplicación	5
3. Deberes de información	5
4. Modificación	6
5. Titular del SAC	6
6. Designación y requisitos del Titular del SAC	6
7. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese en el cargo del Titular del SAC	7
8. Separación y autonomía del Servicio de Atención al Cliente	8
9. Plazo para la presentación de la reclamación	9
10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Quejas y Reclamaciones	9
11. Admisión a trámite	9
12. Rechazo de la admisión a trámite	10
13. Tramitación	11
14. Allanamiento y desistimiento	11
15. Finalización y notificación	11
16. Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España	12
17. Informe anual	12
Anexo	13

# GLOSARIO Y ACRÓNIMOS

Queja y/o Reclamación, o Quejas y/o Reclamaciones	<p>Tendrán la consideración de queja las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de Outpayce.</p> <p>Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los Clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Outpayce que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por Outpayce, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.</p>
Servicios de reclamaciones de los supervisores financieros	En el caso de Outpayce, el supervisor en materia de conducta es el Banco de España. En particular, el Departamento de Conducta del Banco de España es el que asume las funciones del Servicio de Reclamaciones e incorpora competencias en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, información a consumidores, educación financiera y resolución de conflictos.
Cliente o Clientes	<p>Cualquier persona jurídica, española o extranjera, que cumpla la condición de haber contratado con Outpayce. Igualmente, todas las personas jurídicas que reúnan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por Outpayce tendrán la consideración de clientes.</p> <p>A estos efectos, se aclara que Outpayce sólo contrata con personas jurídicas que no tienen la consideración de consumidor ni microempresa a los efectos de la normativa en vigor en materia de servicios de pago y de dinero electrónico.</p>
SAC	El Servicio de Atención al Cliente establecido por Outpayce cuyo objeto es atender y resolver las Quejas y/o Reclamaciones que presenten sus Clientes en los términos establecidos por la Orden ECO/734/2004.
Titular del SAC	Responsable o titular del Servicio de Atención al Cliente, designado por el Órgano de Administración de Outpayce.

Reglamento para la defensa del cliente	Este reglamento de procedimiento para la protección del cliente de Outpayce aprobado de conformidad con lo dispuesto en la normativa en vigor en materia de servicios de atención al cliente de las entidades financieras.
--	--

# Reglamento para la defensa del cliente

## CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### **1. Introducción**

En el presente documento se detallan los procesos empleados por Outpayce para adaptar este Reglamento para la defensa del cliente y asegurar su correcta aplicación, en cumplimiento con la normativa en vigor sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

El contenido proporcionado se basa de acuerdo con la normativa en vigor y tiene en cuenta las disposiciones que en ella se detallan.

### **2. Objeto y ámbito de aplicación**

El Reglamento para la defensa del cliente, en cumplimiento con la normativa en vigor, tiene por objeto regular la actividad del departamento o servicio de atención al cliente.

De acuerdo con la normativa en vigor, Outpayce es una entidad obligada a resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por sus Clientes, de acuerdo con los requisitos y limitaciones descritos en este Reglamento para la defensa del cliente y en la legislación aplicable.

En cuanto a las Quejas, tendrán la consideración de Quejas las presentadas por los Clientes por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de Outpayce.

En cuanto a las Reclamaciones, tendrán la consideración de Reclamaciones las presentadas por los Clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Outpayce que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por Outpayce, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

### **3. Deberes de información**

Outpayce pondrá a disposición de sus Clientes la siguiente información en su sitio web y en cualquier oficina que pudiese tener abierta al público:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, indicando su dirección postal y electrónica;

- b) La obligación de Outpayce de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación por los canales habilitados a estos efectos. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad de Outpayce, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la Queja o Reclamación y especifique el plazo en el cual el Cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de 1 mes;
- c) La referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, indicación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder presentar las Quejas y Reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España;
- d) El presente Reglamento para la defensa del cliente;
- e) Las referencias a la normativa sobre transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Las resoluciones que pongan fin a los procedimientos de Reclamación o Queja mencionarán expresamente el derecho del reclamante a, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

#### **4. Modificación**

Este Reglamento para la defensa del cliente, así como cualquier modificación que se incluya en el mismo será aprobado por el Consejo de Administración de Outpayce.

Corresponderá al Banco de España verificar que el Reglamento para la defensa del cliente contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **CAPÍTULO II: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **5. Titular del SAC**

Outpayce nombrará a un Titular del SAC de conformidad con la normativa en vigor, para garantizar el correcto tratamiento de las Quejas y Reclamaciones que presenten sus Clientes.

### **6. Designación y requisitos del Titular del SAC**

El Titular del SAC será designado por el Consejo de Administración y la duración del mandato del Titular del SAC será indefinida. Será el encargado de resolver los tipos de Reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo dispuesto en estas reglas, así como de promover el cumplimiento de la normativa sobre transparencia y protección del cliente y de las buenas prácticas y usos financieros.

Para ser designado como tal, el Titular del SAC debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) Deberá concurrir honorabilidad comercial y profesional. Concorre honorabilidad comercial y profesional en aquellos que 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.
- b) Deberá contar con los conocimientos y la experiencia apropiados para desempeñar adecuadamente sus funciones. A tal efecto, se considera que esta condición se cumple para aquellas personas que hayan desempeñado previamente funciones relacionadas con las actividades financieras propias de Outpayce.

Se comunicará al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España la designación del Titular del SAC.

## **7. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese en el cargo del Titular del SAC**

Las causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del Titular del SAC son las siguientes:

### **a) Causas de incompatibilidad:**

- i. Desempeñar actualmente, o en el último año, funciones comerciales y operativas que supongan no garantizar que este tome de forma autónoma decisiones referentes al ámbito de la actividad de Outpayce o exista conflicto de interés;
- ii. Desempeñar en alguna entidad financiera funciones ejecutivas como miembro del Consejo de Administración, director general, etc.;
- iii. Ocupar puesto como empleado, directivo o gestor de una empresa competidora del Outpayce;
- iv. Tomar posesión de un cargo político que pudiera afectar la reputación de Outpayce y la imagen del SAC;
- v. Los que establezca en cada momento la legislación aplicable.

### **b) Causas de inelegibilidad:**

- i. Si el Titular del SAC tiene menos de 3 años de experiencia;
- ii. Si existe falta de autonomía para ejercer sus funciones;
- iii. Fallidos concursados no rehabilitados;
- iv. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
- v. Quienes tengan antecedentes penales;

- vi. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en Outpayce.

c) Causas de cese:

- i. Aparición de motivos de inelegibilidad;
- ii. Incapacidad sobrevenida;
- iii. Haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal;
- iv. Renuncia expresa;
- v. Fallecimiento o deterioro físico significativo que impida el correcto desarrollo de sus funciones;
- vi. Incumplimiento de sus funciones;
- vii. En cualquier momento por decisión del Consejo de Administración, siempre que se dicte exclusivamente por concurrencia de causas graves y justificadas. La decisión de cesar al Titular del SAC no estará vinculada en ningún caso al contenido o sentido de las resoluciones emitidas por dicho servicio, garantizando así su independencia y evitando conflictos de interés, tal como exige la normativa en vigor.

Será competente para cesar al Titular del SAC el Consejo de Administración de Outpayce, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese.

Una vez quede el cargo vacante, Outpayce procederá al nombramiento de un nuevo Titular del SAC dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en la que se produjera la vacante.

## **8. Separación y autonomía del Servicio de Atención al Cliente**

Outpayce se asegurará de que este servicio esté separado de los demás servicios comerciales u operativos de la organización, garantizando que las decisiones referentes al ámbito de su actividad se tomen de forma autónoma y evitando conflictos de intereses.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, todos los departamentos o servicios de Outpayce deberán colaborar con el SAC, siempre que éste lo solicite. Outpayce adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En este sentido, Outpayce garantizará que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Se tomarán por tanto las medidas necesarias para que el personal que trabaje en este servicio tenga un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.



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

### **9. Plazo para la presentación de la reclamación**

Los Clientes podrán presentar las Reclamaciones ante Outpayce en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la Queja o Reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de 5 años a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación.

### **10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Quejas y Reclamaciones**

Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse, personalmente o por medio de un representante, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá cumplir con los requisitos de la normativa en vigor.

El procedimiento se iniciará con la presentación de un documento en el que se indique:

- a) Razón social, domicilio y datos referidos al registro público de la persona jurídica interesada; y nombre, apellidos y número de documento nacional de identidad de la persona que lo represente, debidamente acreditando dicha representación;
- b) Motivo de la Queja o Reclamación, con una clara especificación de las cuestiones sobre las que se solicita una resolución;
- c) Departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación;
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que el asunto objeto de la Queja o Reclamación se esté tramitando a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
- e) Junto con el documento de presentación, el reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación;
- f) Lugar, fecha y firma.

Las Quejas y Reclamaciones se podrán presentar a través de los canales definidos en el Anexo único.

### **11. Admisión a trámite**

Una vez recibida la Queja o Reclamación por Outpayce se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación de la misma por el Cliente.

En el caso de que la Queja o Reclamación no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por el Departamento de *Customer Care* de Outpayce, en colaboración, en su caso, con cualquier Departamento que sea objeto de la Queja o Reclamación, ésta será remitida al SAC.

La Queja o Reclamación se presentará una sola vez por el interesado y no podrá exigirse su reiteración ante distintos órganos de Outpayce.

El Cliente tendrá derecho a completar la información que le haya sido solicitada para acreditar su identidad o establecer con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación. El Cliente deberá presentar en el plazo de 10 días naturales la documentación requerida, con apercibimiento de que si así no lo hubiese se archivará la Queja o Reclamación sin más trámite.

El plazo utilizado por el reclamante para subsanar los errores mencionados en el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de 15 días hábiles a partir de la presentación de la Queja o Reclamación por cualquiera de los canales habilitados.

No obstante, el reclamante tendrá derecho a presentar la información requerida para tramitar su Queja o Reclamación o de subsanar la causa por la que esta haya sido inadmitida después de establecerse las causas de inadmisión, incluso cuando complete o subsane fuera del plazo otorgado para ello, en cuyo caso se abrirá un nuevo expediente por los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

## **12. Rechazo de la admisión a trámite**

Las Quejas y Reclamaciones serán rechazadas por inadmisibles cuando:

- a) 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) Se pretendan tramitar como Queja o Reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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) Los hechos, las razones y la 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;
- d) Se presenten Quejas o Reclamaciones que reiteren otras Quejas o Reclamaciones previamente resueltas presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- e) Haya transcurrido el plazo de presentación de Quejas y Reclamaciones establecido en el punto 9 del Reglamento para la defensa del cliente.

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 SAC deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando la Queja o Reclamación se considere inadmisible por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada y se le dará un plazo máximo de 10 días

naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado haya contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

En el caso de que se presente fuera del plazo la documentación necesaria para subsanar la inadmisión, se procederá a la apertura de una nueva Queja o Reclamación que se tramitará de manera independiente.

### **13. Tramitación**

El SAC podrá solicitar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto al reclamante como a los distintos departamentos y servicios del Outpayce, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### **14. Allanamiento y desistimiento**

Si, a la vista de la Queja o Reclamación, Outpayce rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que el interesado desista expresamente de la Queja o Reclamación. En estos casos, la Queja o Reclamación se archivará 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.

### **15. Finalización y notificación**

El expediente deberá estar finalizado en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de presentación de la Queja o Reclamación por cualquiera de los canales habilitados por Outpayce. No obstante, en cumplimiento con la normativa en vigor, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Outpayce, éste enviará respuesta provisional, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará 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 1 mes.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la petición realizada en cada Queja o Reclamación, basándose en las cláusulas contractuales, la normativa de transparencia y protección del cliente aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios expresados en casos similares anteriores, se deberán explicar los motivos.

La resolución se notificará a los interesados dentro de los 10 días naturales siguientes a su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos de la normativa en vigor según lo indique expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, por el mismo medio por el que se presentó la Queja o Reclamación.

Las resoluciones que pongan fin a los procedimientos de reclamación mencionarán expresamente el derecho del reclamante a, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Los reclamantes tendrán la facultad de acudir al servicio de reclamaciones del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España tras haber agotado la vía del SAC, es decir, si transcorre el plazo de resolución sin que el SAC haya resuelto la Queja o Reclamación, o si no está conforme con la resolución emitida, en cuyo caso no será necesario esperar ningún plazo, el Cliente podrá acudir al supervisor desde el momento que se emite la resolución.

#### **16. Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España**

Outpayce deberá responder, a través del SAC, a los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España le formule en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de acuerdo con lo previsto en su normativa.

En el caso de Outpayce, los requerimientos que le dirija el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España serán atendidos por una persona competente designada específicamente para esta tarea, el Titular del SAC o autorizado del mismo. Esta persona es identificada como persona de contacto con dicho Departamento de Conducta de Entidades.

El Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España y Outpayce adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la normativa en vigor.

#### **17. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará al Consejo de Administración un informe explicativo del desempeño de sus funciones durante el ejercicio anterior, que tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Resumen estadístico de las Quejas y Reclamaciones tramitadas, con información sobre su número, admisión a trámite y motivos de rechazo, razones y cuestiones planteadas en las Quejas y Reclamaciones, así como los importes y cuantías;
- b) Resumen de las decisiones emitidas, indicando si fueron favorables o desfavorables al reclamante;
- c) Criterios generales en los que se basan las decisiones;
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los objetivos que informan su actuación.

Por último, se incluirá al menos un resumen de dicho informe en la memoria anual de Outpayce.

## Anexo

Las Quejas y Reclamaciones de los Clientes de Outpayce podrán ser presentadas a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico de atención al cliente: [sac@outpayce.com](mailto:sac@outpayce.com)
- Correo postal a las oficinas de Outpayce: Calle Salvador de Madariaga 1, 28027, Madrid.