



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. E.P.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Definiciones

Artículo 3. Aprobación del Reglamento

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

Artículo 10. Competencia

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 11. Alcance del procedimiento

Artículo 12. Envío de las reclamaciones

Artículo 13. Objeto, forma, contenido y plazo para la presentación de las reclamaciones

Artículo 14. Subsanación, Inadmisión a trámite y Tramitación

Artículo 15. Comunicación, contenido y plazo para emitir la resolución

Artículo 16. Efecto de la resolución

Artículo 17. Terminación del procedimiento

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS

Artículo 18. Informe anual

Artículo 19. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España

ANEXO I.

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de Monty Global Payments, S.A.U. Entidad de Pago.

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) Clientes o usuarios: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Monty.

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 y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

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 financieros.

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 protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, 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) Monty: Monty Global Payments SAU Entidad de Pago.

d) Servicio: El Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Artículo 3. Aprobación del Reglamento.

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Órgano de Administración de Monty.

2 Las eventuales variaciones de los titulares del Servicio de Atención al Cliente serán aprobadas por acuerdo del Órgano de Administración de Monty, con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento.

3. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Órgano de Administración de Monty.

4. Conforme a lo establecido en el artículo 8.4 de la Orden ECO 734/2004 el presente reglamento así como sus posteriores modificaciones, serán sometidas a verificación por parte del Banco de España.

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 Monty 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

Monty pondrá a disposición de sus clientes, en todos y cada una de los agentes abiertos al público, así como en su página 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 Monty de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, o por correo electrónico o ante cualquier otra instancia de la entidad.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de 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 el mismo.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7. Configuración

1. El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de Monty, 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. Monty 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 la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4. Monty 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 financieros.

5. Las resoluciones del Servicio no serán vinculantes para el reclamante, pero sí para la entidad reclamada.

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 Monty.

Artículo 9. Nombramiento y cese

1. El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Órgano de Administración de Monty. por plazo indefinido, y podrá ser cesado en cualquier momento por acuerdo del mismo órgano.

2. La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados por Monty al departamento pertinente del Banco de España y a su Servicio de Reclamaciones

3. Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

4. Será motivo de cese del titular de Servicio, el hecho de que éste ejerza sus funciones sin la debida diligencia, con mala fe, o sin la ética acorde a su cargo. En cualquier caso, en caso de que el cese del titular del Servicio se decida de manera unilateral por parte del Órgano de Administración de la

entidad, será siempre por causa grave y justificada, para preservar así su independencia.

Artículo 10. Competencia

Corresponde al Servicio la resolución de todas las reclamaciones incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Artículo 11. Alcance del procedimiento

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable a todas las reclamaciones incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.

Artículo 12. Envío de las reclamaciones

Los clientes podrán formular sus reclamaciones mediante escrito remitido al SAC.

Igualmente, los clientes podrán formular las reclamaciones enviando un correo electrónico

La dirección postal de envío y la de correo electrónico figuran detalladas en el Anexo I.

Artículo 13. Objeto, forma, contenido y plazo para la presentación de las reclamaciones

Objeto. Los clientes podrán dirigirse al SAC cuando estimen que en sus relaciones con Monty han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas.

Forma y contenido de las reclamaciones. La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente. 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 u oficinas, 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.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.

Plazo. 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 14. Subsanación, Inadmisión a trámite y Tramitación

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. 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. No obstante, si con posterioridad al archivo de las actuaciones el interesado aportase documentación, se procedería a la apertura de un nuevo expediente, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo la acción que en su momento se inició.

Una vez recibida la reclamación, el SAC, analizará su contenido y si cumple con los requisitos del presente procedimiento, se admitirá a trámite y se procederá a la apertura de expediente.

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, o por correo electrónico o ante cualquier otra instancia de la entidad.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

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 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 y, en particular:
 - o Las referentes a las relaciones de origen laboral entre "Monty" y sus empleados.
 - o Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de "Monty". Debiéndose entender que la falta de admisión a trámite no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de Monty.
 - o Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de "Monty" frente al cliente, siempre que conste una intención manifiesta por parte del mismo en dicho sentido.
- 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 13.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Si a la vista de la reclamación, la entidad 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.

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 15. Comunicación, contenido y plazo para emitir la resolución

El expediente deberá finalizar, mediante resolución, en el plazo máximo de dos meses, desde la presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, o por correo electrónico o ante cualquier otra instancia de la entidad

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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

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.

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 por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente, 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 reclamación.

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. Efecto de la resolución

Las resoluciones del SAC serán vinculantes para Monty, que deberá proceder a su cumplimiento, sin perjuicio de los derechos que al usuario le reconoce la legislación vigente.

Las resoluciones emitidas por el SAC, o la falta de resolución por el mismo en el plazo de dos meses, agotarán la vía previa necesaria para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin perjuicio de las competencias de las autoridades a cargo de la protección de los consumidores, estatales, autonómicas o municipales.

Artículo 17. Terminación del procedimiento

El procedimiento de reclamación ante el SAC se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de los interesados, allanamiento de Monty, renuncia al derecho en que se funde la pretensión, terminación convencional o archivo de la misma por las causas indicadas en el Artículo 14. "Subsanación, Inadmisión a trámite y Tramitación", y falta de resolución en el plazo de dos meses.

CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS

Artículo 18. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al presentará ante el Órgano de Administración de Monty 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 Monty.

Artículo 19. 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 Monty, serán atendidos por medio del Órgano de Administración de Monty, o de la persona designada por éste, en los plazos que aquel determine, de conformidad con lo establecido en su reglamento.



ANEXO I

Los clientes podrán formular sus reclamaciones mediante escrito remitido al SAC.
La dirección postal de envío es la siguiente:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U E.P.
Cuesta de San Vicente nº 4 7ª.
28008- Madrid

Igualmente, los clientes podrán formular las reclamaciones enviando un correo electrónico a:
reclamaciones@mgpsa.com