

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE MONTY GLOBAL PAYMENTS

**MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U, E.P.**

Dep. Cumplimiento – 31.05.2022 – Versión3

# Índice

<b>1. CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>1</b>
1.1. Artículo 1. Objeto .....	1
1.2. Artículo 2. Definiciones .....	1
1.3. Artículo 3. Aprobación del Reglamento. ....	2
1.4. Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones.....	2
1.5. Artículo 5. Deber de colaboración.....	2
1.6. Artículo 6. Información a los clientes.....	2
<b>2. CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....</b>	<b>3</b>
2.1. Artículo 7. Configuración.....	3
2.2. Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad.....	4
2.3. Artículo 9. Nombramiento y cese.....	4
2.4. Artículo 10. Competencia.....	4
<b>3. CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.....</b>	<b>5</b>
3.1. Artículo 11. Alcance del procedimiento.....	5
3.2. Artículo 12. Envío de las reclamaciones.....	5
3.3. Artículo 13. Objeto, forma, contenido y plazo para la presentación de las reclamaciones.....	5
3.4. Artículo 14. Subsanción, inadmisión a trámite y tramitación.....	6
3.5. Artículo 15. Comunicación, contenido y plazo para emitir la resolución.....	7
3.6. Artículo 16. Efecto de la resolución.....	8
<b>4. CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS.....</b>	<b>8</b>
4.1. Artículo 17. Terminación del procedimiento.....	8
4.2. Artículo 18. Informe anual.....	8
4.3. Artículo 19. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.....	9
<b>5. ANEXO I.....</b>	<b>9</b>
<b>6. ESQUEMAS SAC MEMORIA BdE 2018.....</b>	<b>10</b>

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE MONTY GLOBAL PAYMENTS

MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U, E.P.

## 1. CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### 1.1. Artículo 1. Objeto

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

### 1.2. 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. Los 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 contenidos en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

**b. Quejas o reclamaciones:** Las presentadas por los clientes 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 deficiente 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 los clientes 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, S.A.U., E. P.

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

### **1.3. Artículo 3. Aprobación del Reglamento.**

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por el Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., E.P.
2. Las eventuales variaciones de los titulares del Servicio de Atención al Cliente serán aprobadas por el Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., E.P. con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento.
3. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por el Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., E.P. en la calidad anteriormente indicada.
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 como supervisor de Monty Global Payments, S.A.U., E.P. (en adelante Monty).

### **1.4. 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.

### **1.5. 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.

### **1.6. Artículo 6. Información a los clientes**

Monty pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas 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 **diez días hábiles** 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. Para poder acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España y/o cualquier servicio de reclamaciones competente, **será necesario agotar la vía previa de reclamación** ante el Servicio de Atención al Cliente de Monty en el plazo establecido de quince días hábiles.
- d. **Si ha transcurrido más de un año** desde la interposición de la reclamación ante Monty o su Servicio de Atención al Cliente, el consumidor, no podrá presentarla ante el Banco de España y/o cualquier servicio de reclamaciones competente.
- e. El presente Reglamento.
- f. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## 2. CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 2.1. 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 serán vinculantes para Monty, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

## 2.2. 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.

## 2.3. Artículo 9. Nombramiento y cese

1. El titular del Servicio será designado mediante decisión unilateral del Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., E.P., por plazo indefinido, y podrá ser cesado en cualquier momento por acuerdo del mismo órgano siempre que concurra una causa grave y justificada.
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 Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., E.P., será siempre por causa grave y justificada, para preservar así su independencia.

## 2.4. Artículo 10. Competencia

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

### 3. CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

#### 3.1. 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.

#### 3.2. 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.

En todo caso los clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones en cualquier oficina abierta al público.

#### 3.3. 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**.

### 3.4. 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 hábiles, 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 nuestra 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 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. 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:
  - Las referentes a las relaciones de origen laboral entre “Monty” y sus empleados.
  - 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.
  - 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 con los mismos hechos.
- e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 13.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días hábiles para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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.

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

**El expediente se deberá resolver, en el plazo máximo de diez días hábiles, desde la presentación de la reclamación** ante el Servicio de Atención al Cliente, o por correo postal 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 quince hábiles** 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.

### **3.6. 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.

En cualquier caso, la resolución del Servicio de Atención al Cliente o la falta de la misma, en el plazo de diez días hábiles, no excluye la posibilidad de acudir al servicio de reclamaciones del Banco de España y/o los servicios de reclamaciones competentes.

Transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante Monty, los consumidores no podrán presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

## **4. CAPITULO IV. OTROS ASPECTOS**

### **4.1. 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 quince días.

### **4.2. Artículo 18. Informe anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., E.P., 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.

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

#### **4.3. 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, o de la persona designada por éste, en los plazos que aquel determine, de conformidad con lo establecido en su reglamento.

## **5. ANEXO I**

La dirección postal de envío es la siguiente:

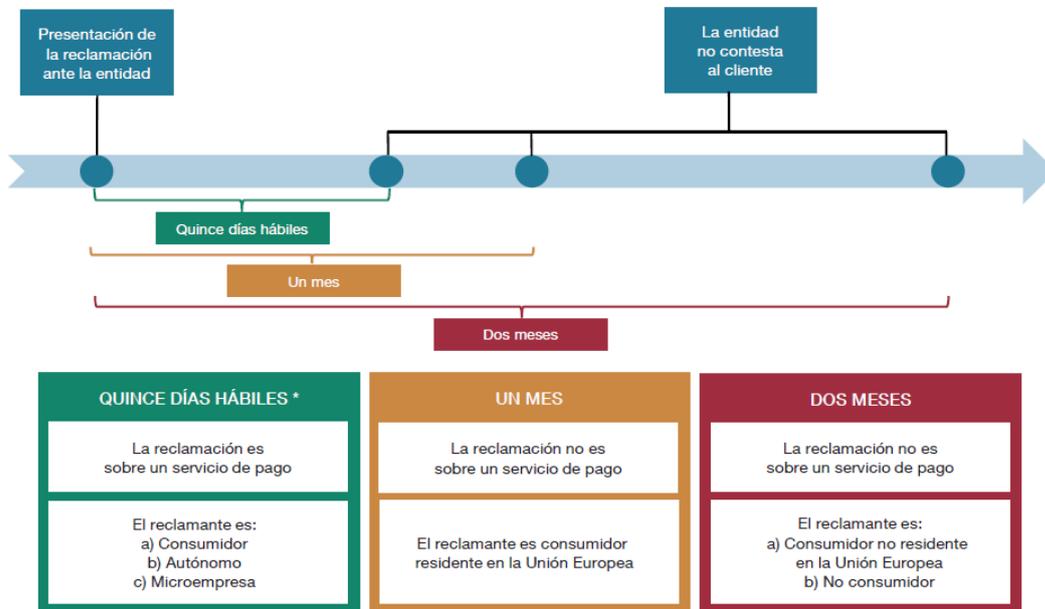
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U., E.P.  
C/ Miguel Ángel 21 7ª CP: 28010- Madrid

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

España: [reclamaciones@mgpsa.com](mailto:reclamaciones@mgpsa.com)

## 6. ESQUEMAS SAC MEMORIA Bde 2018

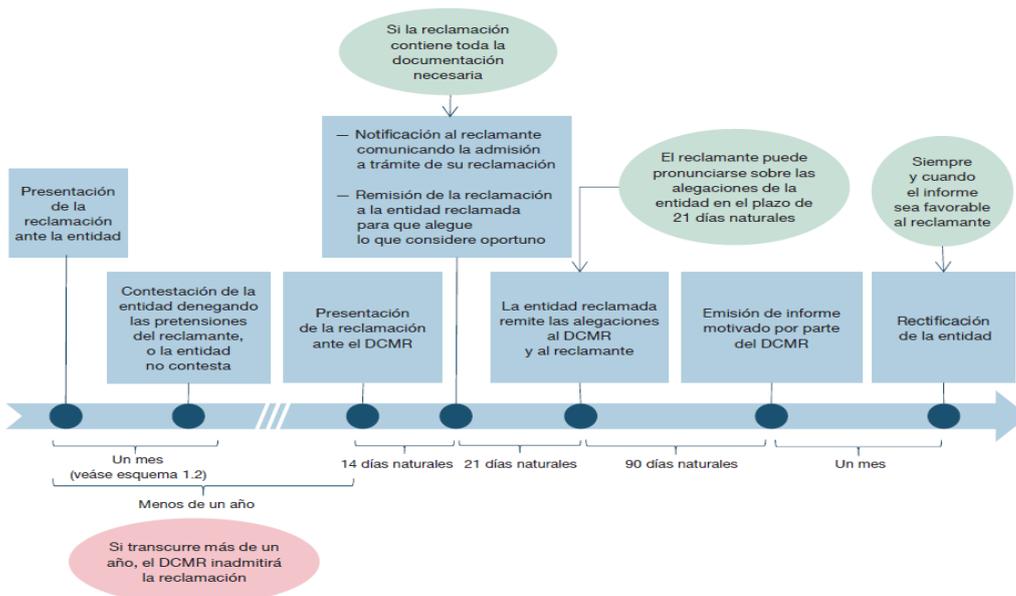
Esquema 1.2  
**PLAZOS PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL DCMR**



\* Según el artículo 69.2 del Real Decreto-ley 19/2018, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique 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 un mes.

FUENTE: Banco de España.

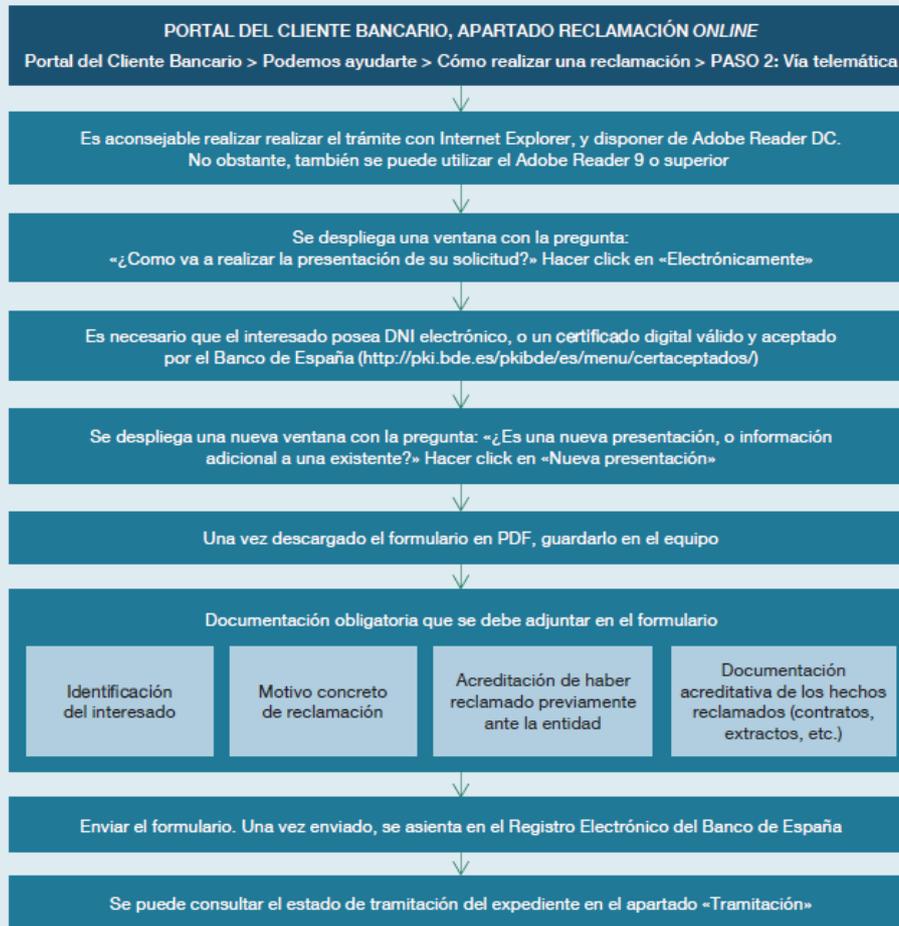
Esquema 1.3  
**PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN PARA CONSUMIDORES RESIDENTES EN LA UNIÓN EUROPEA**



FUENTE: Banco de España.

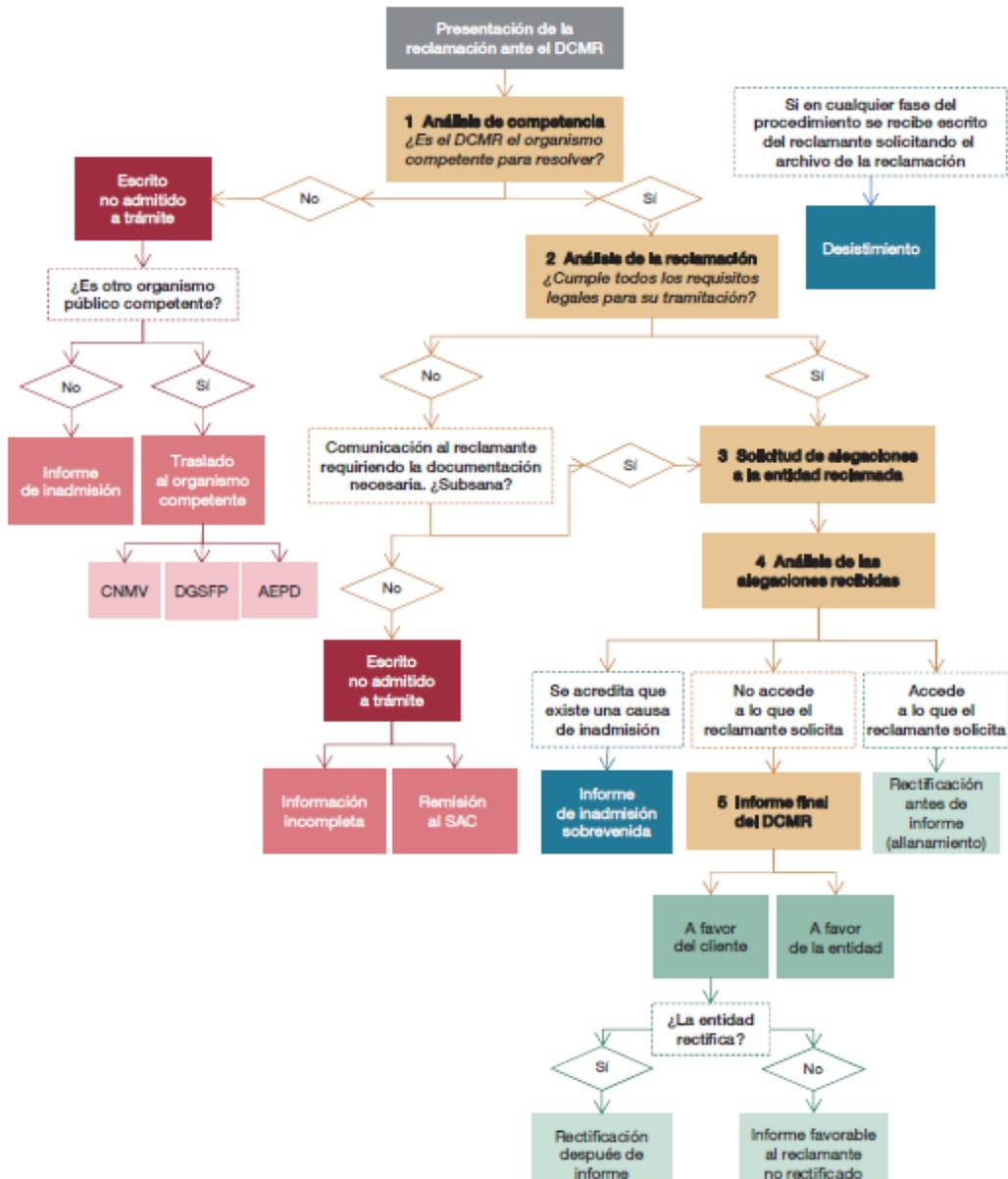
Recuadro 1.4

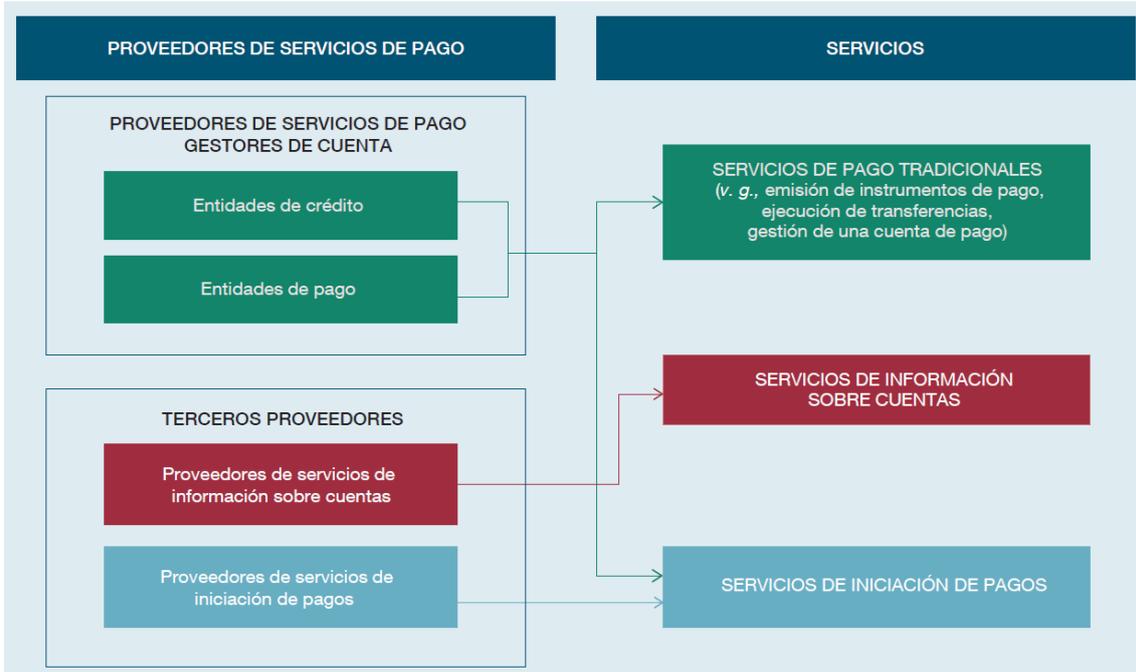
**OFICINA VIRTUAL. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN**



FUENTE: Banco de España.

**TIPOLOGIA DE RECLAMACIONES**





**NOVEDADES REGULATORIAS EN EL ÁMBITO DE LOS PAGOS INTRODUCIDAS POR EL REAL DECRETO-LEY 19/2018 Y EL REGLAMENTO (UE) 2019/518 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 19 DE MARZO DE 2019 (cont.)**

Esquema 2  
PRINCIPALES MODIFICACIONES QUE INTRODUCE EL REGLAMENTO (CE) N.º 924/2009

<b>Ámbito de aplicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pagos transfronterizos en euros a/desde zona euro/no euro.</li> <li>– Pagos nacionales y transfronterizos denominados en euros o en la moneda de un Estado miembro que conlleven un servicio de conversión de divisas.</li> </ul>	
<b>Igualdad de comisiones</b>	<p>Las comisiones aplicables a los pagos transfronterizos en euros serán iguales a las comisiones aplicables a los pagos nacionales equivalentes denominados en la moneda nacional del Estado miembro en el que esté radicado el proveedor de servicios de pago del usuario.</p>	
<b>Servicios de conversión de divisas</b>	<b>PAGOS BASADOS EN TARJETA</b>	<b>TRANSFERENCIAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Obligaciones generales de información: los gastos asociados a la conversión de divisas se expresarán como un margen porcentual sobre el último tipo de cambio disponible publicado por el Banco Central Europeo. Se comunicarán al usuario con anterioridad al inicio de la operación de pago y se recogerán en el contrato marco.</li> <li>– Cuando la conversión se realice en el punto de venta o en un cajero, además: se informará al usuario del importe que se ha de pagar en la divisa del beneficiario y del importe total a pagar en la divisa de la cuenta del ordenante.</li> <li>– El proveedor de servicios de pago del ordenante le enviará un mensaje electrónico informando de sus comisiones cuando detecte un pago en un cajero o en el punto de venta en una divisa distinta a la de la cuenta (recordatorio mensual).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Los nuevos requisitos de información se exigirán en la ejecución de transferencias que se inicien en línea (p. e., a través del sitio web, banca móvil...)</li> <li>– Antes de iniciar la operación, se informará al usuario de: i) una estimación de los gastos aplicables por la conversión de divisa; ii) el importe total estimado de la operación de pago en la divisa de la cuenta (incluidos todos los gastos aplicables), y iii) el importe estimado que se transferirá en la divisa del beneficiario.</li> </ul>