

**REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE  
PECUNIA CARDS EDE, S.L.**

## **PREÁMBULO.**

Este reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de PECUNIA CARDS EDE S.L. y se redacta al amparo de lo dispuesto en Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que se promulgó, con el fin de proteger a los clientes de servicios financieros, y estableció la obligación para las entidades financieras, y en particular, para las empresas de dinero electrónico, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y complementariamente, por lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras .

En virtud de 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, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Este Reglamento para la Defensa del Cliente es aprobado por el Consejo de Administración con objeto de regular la actividad del Servicio de Atención al cliente, y con el ánimo de que las relaciones de los clientes con Pecunia Cards, EDE S.L., se basen en la confianza y con el objetivo de ofrecerles un nivel de protección adecuado, que solucione sus posibles quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## SUMARIO

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Difusión

### **CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Artículo 3. Designación del titular del Servicio

Artículo 4. Duración del mandato

Artículo 5. Causas de incompatibilidad y cese

Artículo 6. Funciones

Artículo 7. Deber de cooperación

Artículo 8. Exclusiones

### **CAPÍTULO III. ASPECTOS PROCEDIMENTALES**

Artículo 9. Forma de presentación de las quejas y reclamaciones

Artículo 10. Plazo de presentación

Artículo 11. Procedimiento de la reclamación

Artículo 12. Admisión a trámite

Artículo 13. Inadmisión

Artículo 14. Tramitación de las reclamaciones

Artículo 15. Allanamiento y desistimiento

Artículo 16. Decisión y Notificación

### **CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL**

Artículo 17. Informe anual

## CAPÍTULO I.

### DISPOSICIONES GENERALES

#### ARTÍCULO 1. Objeto

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de Pecunia Cards, E.D.E, S.L.U, (en adelante "Pecunia") le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Las quejas y reclamaciones mencionadas podrán ser presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por Pecunia, siempre que tales quejas y reclamaciones 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.

A efectos del presente Reglamento, los términos "queja" y "reclamación" se definen del siguiente modo:

Por **queja** se entiende cualquier manifestación de disconformidad sobre el servicio prestado, por parte del cliente de Pecunia, sin ninguna otra pretensión.

Por **reclamación** se entiende cualquier manifestación de insatisfacción del cliente de Pecunia, con respecto al servicio prestado, acompañada de una petición o pretensión de algún tipo de compensación.

Tanto el presente Reglamento como sus sucesivas modificaciones están sujetos a su verificación por el Banco de España.

## **ARTÍCULO 2. Difusión**

El Consejo de Administración de Pecunia, o la persona en quien éste delegue, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre las distintas áreas de la Entidad.

La Entidad pondrá a disposición de sus clientes, tanto en sus servicios centrales, como en su página web, y en cualquiera de todas y cada una de las oficinas que pudiera abrir al público, la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de Pecunia de atender y resolver las quejas y reclamaciones recibidas, con la mayor diligencia, y en plazo no superior a dos meses desde su recepción. Además, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, no siendo necesario que transcurra el plazo de dos meses establecido en el Capítulo 3, artículo 10, punto 3 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.
- 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 departamento o servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

El Reglamento para la Defensa del Cliente estará disponible para su descarga por vía telemática desde la página web de la Entidad.

## **CAPÍTULO II.**

### **DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **ARTÍCULO 3. Designación del Titular del Servicio**

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Pecunia.

Dicha designación será comunicada a la Autoridad Supervisora que corresponda por razón de su actividad, en su caso, el Banco de España.

Asimismo, el Consejo de Administración será competente para aprobar la composición del Servicio, que deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que el Servicio tiene atribuidas por la legislación aplicable y el Reglamento.

#### **ARTÍCULO 4. Duración del mandato**

La duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente, es anual, prorrogable tácitamente cada año, en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

#### **ARTÍCULO 5. Causas de incompatibilidad y cese**

La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de otras funciones dentro de Pecunia, relacionadas con el aspecto comercial, y operativas, para asegurar la independencia de criterio.

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al cliente:

- a. Los fallidos 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. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones comerciales u operativas en la entidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

- a. Por incapacidad sobrevenida.
- b. Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c. Por renuncia expresa.
- d. En cualquier momento, por decisión del Consejo de Administración de Pecunia, que en todo caso será por causa grave o motivo justificado.

#### **ARTÍCULO 6. Funciones**

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente serán:

- I. Tramitar y resolver las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes de Pecunia, siempre y cuando se refieran a derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Pecunia, y tengan causa en los contratos, en la normativa vigente de protección al cliente o en las buenas prácticas y usos bancarios.
- II. Actuar como puente entre la dirección de Pecunia y la clientela, trasladando todas aquellas cuestiones y sugerencias que redunden en la calidad del servicio prestado a los clientes.

## **ARTÍCULO 7. Deber de cooperación**

Todos los departamentos o servicios de Pecunia deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, deberán facilitar toda la información que les sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Entidad, de modo que garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Asimismo, se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

## **ARTÍCULO 8. Exclusiones**

En todo caso, se entenderán excluidas las siguientes quejas y reclamaciones:

- a) Las referentes a la relación de carácter estrictamente laboral de Pecunia con sus empleados.
- b) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Pecunia, (con excepción de aquellas que versen sobre demora o negligencia de Pecunia en comunicar las decisiones referidas a dichas cuestiones), tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios.
- c) Las dirigidas a impedir de forma manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de Pecunia frente al cliente.
- d) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.



- e) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas por vía judicial.

### **CAPÍTULO III.**

#### **ASPECTOS PROCEDIMENTALES**

##### **ARTÍCULO 9. Forma de presentación de las quejas y reclamaciones**

La presentación de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente podrá realizarse personalmente, en papel, enviando una carta por correo postal a la sede de la Entidad, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin, y siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajusta a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

##### **ARTÍCULO 10. Plazos de presentación y resolución**

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

No se admitirán quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo anteriormente indicado.

El plazo para resolver las quejas o reclamaciones será como máximo de dos meses y se contará a partir de la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias previstas en el artículo 11.3 de la Orden ECO/734/2004, pudiendo el reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, aunque no hubieran pasado los dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, o en el caso de que transcurra el plazo de dos

meses sin que el Servicio de Atención al Cliente de Pecunia emita resolución alguna.

### **ARTÍCULO 11. Procedimiento de la reclamación**

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante un escrito en el que deberán constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, DNI o CIF, y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, y en su caso, la cuantía de lo reclamado.
- c) Centro, o Departamento, en su caso, donde se originó la queja o reclamación.
- d) Declaración de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para todos los clientes que se dirijan al mismo.

### **ARTÍCULO 12 Admisión a trámite**

A la recepción de las quejas o reclamaciones por las vías señaladas, el Servicio de Atención al Cliente de Pecunia, abrirá el oportuno expediente para su tramitación. Dicho Servicio acusará recibo al cliente y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses establecido en la norma para la resolución de la queja o

reclamación desde la presentación de la misma en Pecunia. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad, o no se pudiesen establecer claramente los hechos objeto de la queja o 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 queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la queja o reclamación. El archivo lo es de la acción entablada y no supone, en ningún caso, la renuncia al derecho del reclamante, por lo que posteriormente el interesado podrá aportar la documentación que estime oportuna a sus intereses en un nuevo procedimiento.

### **ARTÍCULO 13. Inadmisión**

El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar 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 queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de solución 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 queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

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 Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado por escrito la 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 14. Tramitación de las reclamaciones**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas Oficinas cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los intervinientes con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

#### **ARTÍCULO 15. Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, Pecunia rectificase su actuación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo por escrito en ese momento al Servicio de Atención al Cliente, y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación 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 reclamación del interesado se refiere, aunque, en su caso, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo

en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **ARTÍCULO 16. Decisión y Notificación**

La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En ellas se mencionará 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.

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante, se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

## CAPÍTULO IV

### INFORME ANUAL

#### ARTÍCULO 17. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Pecunia, un informe explicativo del desarrollo de su actuación durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales obtenidos en las decisiones.
- d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Pecunia.