



Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios presenten ante dicho servicio.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, está obligada a resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, de acuerdo con los requisitos y limitaciones descritos en el presente Reglamento.

Tendrán la consideración de clientes todas las personas físicas o jurídicas, que reúnan la condición de usuario de los servicios de pago prestados por MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA. Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

Las quejas y reclamaciones se refieren a los intereses y derechos de los clientes, legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia, de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, de la protección de la clientela y buenas prácticas.

Tendrán la consideración de quejas, las presentadas por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios de pago.

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 MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos legalmente reconocidos y que deriven de presuntos incumplimientos por MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente (en adelante "SAC") se rige 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 y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

Igualmente, se rige por la normativa española sobre servicios de pago (Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y la normativa de desarrollo de éste), así como por la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago. Por último, actuará también en cumplimiento con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los procedimientos ante el SAC serán gratuitos.

CAPÍTULO II - DEL SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 3. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del SAC será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del SAC será designado por la dirección general de la Sucursal.

La designación del titular del SAC será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y en su caso, al resto de autoridades supervisoras que corresponda por razón de su actividad.

La duración del cargo de titular del SAC será de cinco (5) años, renovándose automáticamente en el cargo por períodos anuales si tres (3) meses antes de la fecha del cumplimiento del mandato, MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA no comunica su intención de designar a otra persona.

La designación como titular del SAC será incompatible con el desempeño de tareas dentro de MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA de naturaleza comercial o cualquier otra que pueda estar relacionada con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

Vacante el cargo de titular del SAC, deberá designarse de la manera antes expuesta y en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

No podrán ejercer el cargo de titular del SAC:

1. Los fallidos y concursados no rehabilitados.
2. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de las entidades.
3. Quienes tengan antecedentes penales.

4. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

El titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias:

1. Por incapacidad sobrevenida.
2. Por haber incurrido en alguna de las causas de incompatibilidad anteriormente expuestas.
3. Extinción de la relación laboral con MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA.
4. Por renuncia expresa.
5. Por acuerdo motivado de la dirección general de la Sucursal fundamentado en causas objetivas y graves.

Artículo 4. Competencia del Servicio de Atención al Cliente

Son competencia del SAC todas las quejas y reclamaciones identificadas en el artículo 2 del presente Reglamento, con independencia de su cuantía, que no hayan sido previamente resueltas a favor del cliente por el propio servicio objeto de la queja o reclamación, así como las que inicialmente vayan expresamente dirigidas al SAC o que, por su contenido, se deduzca que esa es la intención del cliente.

Las decisiones del SAC vinculan a MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, sin perjuicio de la tutela judicial, del recurso a otros mecanismos de solución de conflictos y la protección administrativa del cliente.

Artículo 5. Deber de colaboración

Todos los departamentos o servicios de MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA deberán colaborar con el SAC, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en las materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

CAPÍTULO III - DEL DEBER DE INFORMACIÓN

Artículo 6. Deber de información

MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA pondrá a disposición de sus clientes, en sus páginas web y en todas las oficinas abiertas al público, la información siguiente:

1. La existencia del SAC, con indicación de su domicilio y su dirección electrónica.
2. La obligación de atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, objeto del presente Reglamento, en el plazo de quince (15) días hábiles.
3. La 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 SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo.
4. La existencia del presente Reglamento.
5. Las referencias a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios de pago.

CAPÍTULO IV - DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 7. Plazo para presentación de las reclamaciones

Los clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones dentro de los cinco (5) años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo de dos (2) años desde que tuvieron conocimiento de dichos hechos.

Artículo 8. Forma de presentación

La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación del documento de reclamación y, en su caso, los documentos acompañados, e incorporen la firma electrónica reconocida del reclamante o cualquier otra a la que la Ley atribuya el mismo valor que a la firma manuscrita.

La presentación de quejas o reclamaciones por medios electrónicos, telemáticos o

informáticos se realizará conforme a la normativa vigente en cada momento en materia de servicios electrónicos.



Artículo 9. Contenido de la reclamación

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

1. Nombre, apellidos, D.N.I. o N.I.F. para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
2. Motivo de la queja o reclamación.
3. Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja.
4. Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
5. Lugar, fecha y firma.
6. Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

Artículo 10. Plazo para resolver la reclamación

Las reclamaciones y quejas recibidas deberán ser remitidas al SAC, que dispondrá de un plazo de quince (15) días hábiles para su resolución. El citado plazo comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, éste 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 al reclamante no excederá de un mes.

El citado plazo computará desde la presentación inicial de la reclamación o queja por cualquiera de las vías admisibles (correo postal y correo electrónico) definidas en el presente Reglamento.

Se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de las quejas y reclamaciones, todo ello a efectos del cómputo de dicho plazo.

La reclamación o queja se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de MANGOPAY S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA.

Artículo 11. Subsanación

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

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.

Artículo 12. Rechazo de la admisión a trámite

El SAC solo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas, 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.
3. 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 artículo 2 del presente Reglamento.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el Reglamento.

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 tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, se comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para la presentación de sus alegaciones a la/s causa/s de no admisión a trámite de su queja o reclamación o para la aportación de la información que falte.

Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 13. Tramitación

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

Artículo 14. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo en ese momento al SAC. 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 con el interesado se refiere.

Artículo 15. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC.

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

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) 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. La notificación de la resolución por medios electrónicos, telemáticos o informáticos se realizará conforme a la normativa vigente en cada momento en materia de servicios electrónicos.

Las decisiones que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones serán vinculantes para MANGOPAY, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA y mencionarán 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. Se advertirá igualmente a los consumidores que dispondrán solo de un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC o ante la entidad para acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

La resolución del SAC no será vinculante para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

El reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en aquellos supuestos en los que, transcurrido el plazo para la resolución de quejas o reclamaciones que establece el artículo 10 de este Reglamento, éstas no hubieran sido resueltas.

CAPÍTULO V.- DISPOSICIONES FINALES

Artículo 16. Aprobación del Reglamento

El presente Reglamento deberá ser aprobado por acuerdo de la dirección general de la Sucursal. Una vez aprobado por la dirección general de la Sucursal, será sometido a la verificación del Banco de España.

Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo de la dirección general de la Sucursal. Una vez aprobado por la dirección general de la Sucursal, será sometido a la verificación del Banco de España.

Las eventuales variaciones del titular (ceses y nuevas designaciones) del SAC serán aprobadas por acuerdo de la dirección general de la Sucursal con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 17. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la dirección general de la Sucursal, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

1. Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
2. Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Los criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Las 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 la entidad.

Artículo 18. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

MANGOPAY, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España le dirija.