

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE UNITED EUROPHIL E.P., S.A.U**

### ***I. INTRODUCCION.***

De conformidad con el art. 8.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, el consejo de administración de la entidad UNITED EUROPHIL E.P., S.A.U (en lo sucesivo, también “la entidad”) es el órgano encargado de aprobar el **Reglamento** del Servicio de Atención al Cliente, así como sus modificaciones posteriores.

Este reglamento regula el funcionamiento del **Servicio de Atención al Cliente** de la entidad.

Corresponde al Banco de España verificar que el reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

### ***II. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE***

---

UNITED EUROPHIL E.P., S.A. dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC), de conformidad con las obligaciones de la Orden ECO/734/2004 del 11 de marzo y del Real Decreto-ley 19/2018 de 23 de noviembre previstas sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

La finalidad de este Servicio de Atención al Cliente es atender y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que formulen los clientes de la compañía y que cualquier departamento que las reciba considere que no pueden ser resueltas en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, para lo cual la compañía adoptará las medidas oportunas que garanticen que la transmisión de información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos sea rápida, segura, eficaz y coordinada.

A los efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se entiende por **cliente**: Todo usuario de los servicios de pago que la entidad presta

Asimismo, se entiende por **queja**: Las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios por la entidad y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Por último, se entiende por **reclamación**: Las presentadas por los usuarios de los servicios prestados por la entidad que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para su interés o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el consejo de administración de la entidad, conforme al art. 5.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona de acreditada honorabilidad comercial y profesional, que cuente con la experiencia y conocimientos adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, actuando en todo momento con independencia en la adopción de sus decisiones. Concurrirá honorabilidad comercial y profesional en quienes 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.

El personal perteneciente al Servicio dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. Poseen conocimientos y experiencia adecuados a estos efectos quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Son causas de incompatibilidad e inelegibilidad el desempeño de cualquier función ejecutiva, comercial u organizativa distinta de las que le correspondan dentro del departamento en el que se integra el Servicio de Atención al Cliente o el hecho de que de manera generalizada y continuada en el tiempo concurren en él cualesquiera otras circunstancias que mermen su imparcialidad e independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente se llevará a cabo en todo momento con autonomía del departamento de operaciones y del departamento comercial, estando además a disposición de cualesquiera departamentos de la compañía que precisen su intervención a fin de definir e implantar las medidas de carácter interno que sean precisas para que la compañía pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

Cualquier departamento de la compañía que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, informando al reclamante de que la competencia para conocer de la misma corresponde a aquél.

UNITED EUROPHIL E.P., S.A.U adoptará en todo momento las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Asimismo, UNITED EUROPHIL E.P., S.A.U adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La entidad se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado en todo momento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

UNITED EUROPHIL, E.P S.A.U atenderá, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y en la forma que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

La duración del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente es de cinco años y podrá ser reelegido por periodos de igual duración. Su nombramiento será comunicado al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y al Banco de España, como autoridad supervisora.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad
- Incapacidad sobrevenida
- Por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo
- Haber transcurrido el plazo para el cual fue nombrado sin que se haya acordado su renovación.
- Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.
- Por acuerdo motivado del Consejo de Administración fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

### ***III. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES***

---

1. Podrán presentar reclamaciones los clientes de UNITED EUROPHIL, E.P., S.A U., entendiéndose por tales los usuarios de los servicios de pago que la entidad presta.
2. Los motivos que justifican una reclamación son la vulneración de los intereses o derechos de los clientes, 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.

3. Las quejas y/o reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos. Asimismo, podrán voluntariamente cumplimentar los formularios que a tal efecto la entidad pone a disposición de sus clientes.
4. El plazo máximo para la presentación de las reclamaciones será de dos años a contar desde el momento en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
5. En las quejas y/o reclamaciones, deberán 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 queja y/o reclamación
  - c) El reclamante deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
  - d) Oficina o departamento donde se hubiesen producido los hechos objeto de la queja y/o reclamación.
  - e) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja y/o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - f) Lugar, fecha y firma.
6. Será suficiente que el reclamante la presente una vez sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos Órganos de la entidad. En todo caso, la entidad deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de quince días hábiles.

Una vez recibida la queja o reclamación, ésta se remitirá al Servicio de Atención al Cliente que procederá a la apertura de un expediente. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad 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. Este plazo de diez días naturales no se incluirá en el cómputo del plazo de quince días para resolver la reclamación. En todo caso, el archivo de la reclamación como consecuencia de no aportar la documentación necesaria en plazo no impedirá que si se aporta posteriormente se proceda a la apertura de un nuevo expediente.

7. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una queja o reclamación en los siguientes supuestos:
- En caso de omisión de datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - Cuando 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.
  - Si los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas.
  - En el supuesto de formulación de una queja o reclamación que reitere otra anteriormente resuelta, presentada por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - Si se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, en cuyo caso deberá abstenerse de tramitar la primera.
- Si el Servicio de Atención al Cliente entiende que no es admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez realizada la contestación del reclamante se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
8. El plazo para resolver la reclamación será de QUINCE días hábiles a contar desde la presentación de la reclamación ante cualquier instancia de la compañía. Transcurrido ese plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya resuelto o bien la resolución no sea satisfactoria, el cliente puede presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. La resolución del Servicio de Atención al Cliente mencionará expresamente la facultad que asiste al cliente para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
9. La decisión será siempre sucintamente motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la queja y/o reclamación planteada, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán expresarse las razones que lo justifiquen. La resolución de la misma deberá notificarse al reclamante en el plazo de 10 días naturales desde su fecha por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, 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 queja o reclamación.

10. La compañía podrá, en todo caso, rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste, debiendo comunicarlo a la instancia competente y justificándolo documentalmente, salvo que aquél desistiera expresamente de la queja o reclamación, en cuyo caso la compañía procederá al archivo de ésta sin necesidad de trámite adicional. Por su parte, el reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, lo que ocasionará la finalización inmediata del procedimiento.
11. La resolución de SAC de UNITED EUROPHIL será vinculante para la entidad, 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.
12. Por último, serán únicamente los consumidores del servicio de pago los que disponen del plazo máximo de un año desde la interposición de la reclamación ante SAC de UNITED EUROPHIL para poder presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

#### ***IV. INFORMACION QUE SE FACILITARA A LOS CLIENTES***

---

Se encuentra a disposición de los clientes, en el tablón existente en todos los locales a través de los cuales operan los agentes de UNITED EUROPHIL E.P., S.A.U, la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente con su dirección postal y dirección de correo electrónico.
2. La obligación de atender y resolver en el plazo de quince días hábiles las reclamaciones presentadas por sus clientes, plazo que comenzará a computarse desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicios de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que la entidad tiene habilitada a este fin.
3. La referencia al Servicio de Reclamaciones de los supervisores, con su dirección postal y electrónica, con indicación de que pueden dirigirse ante él, una vez transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la presentación de la reclamación ante la empresa y ésta no hubiera resuelto o la resolución no satisficiera al reclamante.
4. Las normas internas de funcionamiento del SAC.

5. La referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, que para las entidades de pago comprende esencialmente las siguientes normas:
- 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.
  - Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

## **V. INFORME ANUAL**

---

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de administración 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 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.
- 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.

Un resumen de este informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

## **VI. ANEXO**

---

De conformidad con lo dispuesto en este Reglamento, los escritos que contengan quejas y reclamaciones, así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de las oficinas de UNITED EUROPHIL, E.P. S.A.U o a cualquiera de las siguientes direcciones.

- **Correo postal:** Gran Vía 62, 4º dcha., Madrid (28013)
- **Correo electrónico:** [servicioalcliente@europhil.com](mailto:servicioalcliente@europhil.com)