

Reglamento para la Defensa del Cliente de
Western Union Payment Services
Ireland Limited (Red de Agentes)

Índice

1. Introducción.....	4
1.1 Objeto	4
1.2 Alcance.....	4
1.3 Definiciones.....	4
2. Servicio de Atención al Cliente de la Red de Agentes de WUPSIL en España y su Titular	5
2.1 Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente	5
2.2 Duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente	5
2.3 Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.....	5
2.4 Independencia	6
2.5 Deber de colaboración.....	6
2.6 Deber de informar a los consumidores	6
2.7 Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente.....	7
2.8 Gratuidad.....	7
3. Funciones del Servicio de Atención al Cliente	7
3.1 Competencia.....	7
3.2 Incompetencia	7
4. Tramitación de quejas y reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente	7
4.1 Cómo presentar una queja o reclamación.....	7
4.2 Formas de presentación de quejas o reclamaciones	8
4.3 Lugar de presentación de las quejas o reclamaciones.....	8
4.4 Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones	8
4.5 Admisión a trámite de quejas y reclamaciones	8
4.6 Supuestos de inadmisibilidad de quejas o reclamaciones	8
4.7 Solicitudes de información.....	9
5. De la resolución y sus efectos	9
5.1 Plazo máximo para la resolución.....	9
5.2 Resolución.....	10
5.3 Allanamiento	10
5.4 Desistimiento de quejas y reclamaciones.....	10
5.5 Finalización del expediente por parte del Servicio de Atención al Cliente	10
5.6 Efectos	10
6. Informe anual	11
7. Relaciones con el Banco de España	11

8. Revisiones y aprobaciones del Reglamento	11
9. Requisitos de conservación de registros	11
Anexo 1 – Lugar de presentación de quejas y reclamaciones	12

1. Introducción

1.1 Objeto

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Red de Agentes de Western Union Payment Services Ireland Ltd. (“WUPSIL”) en España (en lo sucesivo, “Servicio de Atención al Cliente”) y el proceso para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios de pago de la Red de Agentes de WUPSIL en España al Servicio de Atención al Cliente.

1.2 Alcance

El Reglamento es aplicable únicamente a la Red de Agentes de WUPSIL en España.

1.3 Definiciones

“Cliente” significa un usuario de los servicios que presta WUPSIL.

“Usuario de servicios de pago” significa la persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, beneficiario, o ambos (según se define en el apartado 46 del artículo 3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de 2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera).

“Consumidor” significa toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno al económico, comercial o profesional, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a personas físicas (como se define en el art. 2 (a) de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre de 2017, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). Según la Exposición de Motivos de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, las “quejas y reclamaciones” de los consumidores en relación con sus intereses y derechos reconocidos legalmente pueden presentarse ante un departamento o servicio de atención al cliente y defensores del consumidor de entidades financieras. De conformidad con el art. 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre de 2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de Atención al Cliente que resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago (...).

Una “queja” es la manifestación de disconformidad con el funcionamiento del servicio prestado por la Red de Agentes de WUPSIL en España a sus clientes, como puede ser la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente relacionada con el servicio.

Una “reclamación” es la oposición o contradicción que se hace al funcionamiento del servicio de la Red de Agentes de WUPSIL a sus clientes como injusto o mostrando no consentir en dicho servicio, que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Red de Agentes de WUPSIL que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses 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.

2. Servicio de Atención al Cliente de la Red de Agentes de WUPSIL en España y su Titular

2.1 Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre 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 empresarial, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras. Asimismo, se entiende que poseen conocimientos y la experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de WUPSIL.

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente correrá a cargo del Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente se comunicará al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

2.2 Duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cinco años y podrá ser renovado sucesivamente por iguales periodos de tiempo.

En caso de renuncia, el Titular del Servicio de Atención al Cliente comunicará esta decisión por escrito al Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España, quien deberá aprobarla. La renuncia cobrará efecto únicamente tras la aprobación de dicha renuncia por parte del Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España. El Titular del Servicio de Atención al Cliente permanecerá en el cargo hasta que cobre pleno efecto el nombramiento de un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Si el puesto se encuentra vacante por cualquier motivo, el Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España designará a un nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente en un plazo que no superará los tres (3) meses.

2.3 Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

En todo caso, se entenderá que carecen de tal honorabilidad para el puesto de Titular del Servicio de Atención al Cliente quienes, en España o en el extranjero, tengan antecedentes penales por delitos dolosos, estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras, o estén inhabilitados conforme a la Ley concursal 22/2003, de 9 de julio de 2003, mientras no haya concluido el periodo de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso y los quebrados y concursados no rehabilitados en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida Ley.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará por las causas siguientes:

- a) Expiración de su mandato, salvo que se acuerde su reelección.
- b) Expiración de la relación laboral con WUPSIL o con las entidades del Grupo de Western Union.
- c) Renuncia, que surtirá efectos por la mera notificación al Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España, según lo dispuesto en la cláusula 2.2.
- d) Haber alcanzado los 70 años de edad.

) Muerte o incapacidad sobrevenida.

a) Procesamiento por delito doloso.

b) Separación acordada por parte del Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España por motivo o causa justificada, grave y objetiva.

2.4 Independencia

El Servicio de Atención al Cliente y su Titular actuarán de manera completamente separada de los restantes servicios comerciales u operativos de la Red de Agentes de WUPSIL, de modo que se garantice que aquel tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

2.5 Deber de colaboración

La Red de Agentes de WUPSIL en España, incluidos los agentes que operan bajo su propia licencia, están obligados a facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones este le solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. La Red de Agentes de WUPSIL 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 respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

2.6 Deber de informar a los consumidores

La Red de Agentes de WUPSIL en España pondrá a disposición de los clientes, en cada una de las oficinas abiertas al público y en su página web, la siguiente información:

a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y dirección de correo electrónico.

b) La obligación por parte de la Red de Agentes de WUPSIL en España de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus consumidores en el plazo de 15 días hábiles tras recibir la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no se puede ofrecer una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por motivos fuera del control de la Red de Agentes de WUPSIL en España, se enviará al cliente una respuesta provisional indicando claramente los motivos del retraso de la respuesta a la queja o reclamación y especificando el plazo en que el cliente recibirá la respuesta definitiva. En todo caso, el plazo máximo para recibir la respuesta definitiva no será superior a un mes desde la fecha en que WUPSIL reciba la queja o reclamación.

c) La existencia del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, con especificación de su dirección postal para la presentación de quejas y reclamaciones: Banco de España, Departamento de Conducta de Entidades, c/ Alcalá 48, 28014 Madrid; el sitio web del Banco de España para presentar quejas o reclamaciones: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/> y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente de la Red de Agentes de WUPSIL para poder presentar sus quejas y reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

d) El presente Reglamento.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

f) Advertencia a los consumidores de que transcurrido un año desde que el consumidor presente la queja o reclamación a la entidad o a su Servicio de Atención al Cliente, este no podrá presentar la queja o reclamación ante los servicios de reclamación competentes.

2.7 Medios a disposición del Servicio de Atención al Cliente

La Red de Agentes de WUPSIL dotará de los medios humanos, materiales, técnicos y operativos adecuados al Servicio de Atención al Cliente para garantizar el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal del Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

2.8 Gratuidad

La utilización del Servicio de Atención al Cliente no tendrá coste alguno para el cliente.

3. Funciones del Servicio de Atención al Cliente

3.1 Competencia

El Servicio de Atención al Cliente tiene como finalidad atender las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de la Red de Agentes de WUPSIL, 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 financieras, en particular, del principio de equidad.

3.2 Incompetencia

El Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar una queja o reclamación cuando tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de la queja o reclamación y de un procedimiento administrativo arbitral o judicial sobre la misma materia.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente no tramitará aquellas quejas o reclamaciones que se hayan presentado fuera del plazo estipulado en este Reglamento.

Todos los asuntos relativos a la política comercial de WUPSIL quedan excluidos de las competencias del Servicio de Atención al Cliente, excepto las quejas o reclamaciones originadas por retrasos o negligencia en decisiones relativas a la política comercial.

La política comercial de WUPSIL engloba el conjunto de criterios y principios que guían a WUPSIL en relación con la oferta de sus productos y servicios. En consecuencia, la política comercial de WUPSIL no afectará a las decisiones adoptadas por WUPSIL en el contexto del presente Reglamento.

4. Tramitación de quejas y reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente

4.1 Cómo presentar una queja o reclamación

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte de papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

4.2 Formas de presentación de quejas o reclamaciones

En el escrito de queja o reclamación se hará constar en todo caso:

- 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 personas jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita una respuesta.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o 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 las que se fundamente su queja o reclamación.

4.3 Lugar de presentación de las quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente a través de los medios indicados en el Anexo 1 de este Reglamento.

4.4 Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones

La presentación de la queja o reclamación deberá hacerse dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

4.5 Admisión a trámite de quejas y reclamaciones

Recibida la queja o reclamación por la Red de Agentes de WUPSIL, esta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, el cual acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos o establecimientos de la Red de Agentes de WUPSIL.

4.6 Supuestos de inadmisibilidad de quejas o reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente solamente podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones de conformidad con el procedimiento anterior en los siguientes casos:

- 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 resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

e) 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 estas recaigan fuera de las competencias del Servicio de Atención al Cliente, tal como se establecen en el presente documento.

f) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren una reclamación anteriormente presentada por el mismo cliente, que se ha tramitado y resuelto en relación con los mismos hechos.

g) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones especificado en este documento.

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 tramitar la queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por parte del Servicio de Atención al Cliente, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el reclamante hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

En todo caso, el cliente puede presentar de nuevo una queja o reclamación si las circunstancias del caso desaparecen y se procede a la apertura de un nuevo expediente, dado que la finalización del expediente inicial no impide al consumidor el ejercicio de su derecho a presentar quejas o reclamaciones en el futuro.

4.7 Solicitudes de información

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de expedientes tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de WUPSIL y/o de sus agentes, cuantas informaciones o datos consideren pertinentes para adoptar una resolución para la queja o reclamación.

5. De la resolución y sus efectos

5.1 Plazo máximo para la resolución

El Servicio de Atención al Cliente dispone de quince (15) días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias previstas en este documento, para dictar una decisión. La notificación de la resolución se enviará a las partes interesadas en el plazo de diez (10) días naturales desde esa fecha.

En circunstancias excepcionales, si no se pudiera ofrecer una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por motivos fuera del control del Servicio de Atención al Cliente, este enviará una respuesta provisional al cliente, con una indicación clara de los motivos del retraso de la respuesta a la reclamación y una especificación del plazo en que el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo máximo para recibir una respuesta definitiva no será superior a un mes desde la fecha en que la Red de Agentes de WUPSIL en España recibe la reclamación.

La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la Red de Agentes de WUPSIL en España, pero no para el reclamante quien, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a ningún derecho ni a ninguna instancia ulterior en defensa de sus intereses.

Si no se emite una decisión dentro de este plazo, o si la resolución es desfavorable para el reclamante, el cliente puede dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España de conformidad con el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de 2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

5.2 Resolución

La resolución de las quejas o reclamaciones de los consumidores que no sean favorables al reclamante deberán incluir en su respuesta información sobre el derecho del consumidor a presentar una reclamación ante el Banco de España en la siguiente dirección:

Banco de España

Departamento de Conducta de Entidades

C/ Alcalá, 48

28014 Madrid;

O a través del siguiente sitio web: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/en/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>.

5.3 Allanamiento

Si la Red de Agentes de WUPSIL rectifica la situación con el cliente para satisfacer sus expectativas descritas en la queja o reclamación, la resolución deberá comunicarse debidamente al reclamante y documentarse, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

5.4 Desistimiento de quejas y reclamaciones

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del expediente.

5.5 Finalización del expediente por parte del Servicio de Atención al Cliente

La decisión final sobre la queja/reclamación será siempre motivada y contendrá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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 resolución se enviará a la parte interesada en el plazo de diez días naturales.

5.6 Efectos

La decisión dictada por el Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la Red de Agentes de WUPSIL en España, si bien el reclamante no está obligado a aceptarla, pudiendo dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España si no está conforme con ella. En cualquier caso, la decisión del Servicio de Atención al Cliente no impedirá al usuario emprender acciones posteriores.

6. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Representante de la Red de Agentes de WUPSIL en España 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.

7. Relaciones con el Banco de España

La Red de Agentes de WUPSIL atenderá los requerimientos que el Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del Representante de la Red de Agentes de WUPSIL en España, dentro de los plazos establecidos por el Banco de España.

Con carácter especial, la Red de Agentes de WUPSIL atenderá los requerimientos que formule el Banco de España al amparo de lo previsto en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, relativas a la verificación y modificaciones futuras del presente Reglamento por parte del Banco de España.

8. Revisiones y aprobaciones del Reglamento

Este Reglamento se revisará siempre que se produzca un cambio de las leyes o normativas que afecten al Reglamento y/o a petición del Banco de España.

Este Reglamento y cualquier modificación al mismo (excepto al Anexo 1 al presente) deberá ser aprobado por el Responsable de la Red de Agentes de WUPSIL en España.

Tanto la versión inicial del Reglamento como sus modificaciones se presentarán ante el Banco de España para su verificación.

El Reglamento y sus modificaciones entrarán en vigor después de haber sido verificados por el Banco de España.

9. Requisitos de conservación de registros

Los documentos y registros creados en relación con este Reglamento deberán conservarse de conformidad con la Política de gestión de información de registros y el Calendario de conservación de Western Union, que abarca, como mínimo, el plazo legal establecido en la legislación o normativa aplicable.

Anexo 1 – Lugar de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente de la Red de Agentes de WUPSIL en España por cualquiera de los siguientes medios:

1. Presencialmente:

En la oficina de Western Union Payment Services Ireland Limited, c/ Beatriz de Bobadilla, 14, Edificio 4 – 2.ª Planta, 28040 Madrid (España); o en la oficina de cualquier agente de WUPSIL en España.

2. Por correo electrónico a:

Spain.Customer@westernunion.es

3. Por correo postal:

Enviar a la dirección postal de la oficina de Western Union Payment Services Ireland Limited en España, c/ Beatriz de Bobadilla, 14, Edificio 4 – 2.ª Planta, 28040 – Madrid (España).

Procediment per al Servei d'atenció al client de la xarxa d'agents de Western Union Payment Services Ireland Limited a Espanya

Índex

1. Introducció	4
1.1 Finalitat	4
1.2 Àmbit d'aplicació	4
1.3 Definicions	4
2. Servei d'atenció al client de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya i el seu representant	4
2.1 Nomenament del representant del Servei d'atenció al client	4
2.2 Duració del nomenament del representant del Servei d'atenció al client	5
2.3 Incompatibilitat, inelegibilitat i motius de revocació	5
2.4 Independència	6
2.5 Deure de col.laboració	6
2.6 Deure d'informar als consumidors	6
2.7 Recursos disponibles per al Servei d'atenció al client	6
2.8 Gratuïtat	7
3. Funcions del Servei d'atenció al client	7
3.1 Jurisdicció	7
3.2 Manca de jurisdicció	7
4. Tramitació de queixes i reclamacions per part del Servei d'atenció al client	7
4.1 Com presentar una queixa o reclamació	7
4.2 Formes de presentar una queixa o reclamació	7
4.3 Lloc on presentar una queixa o reclamació	8
4.4 Terminis per a presentar una queixa o reclamació	8
4.5 Procediment de queixes i reclamacions	8
4.6 Causes per a la no admissió a tràmit de queixes o reclamacions	8
4.7 Sol·licitud d'informació	9
5. La resolució i els seus efectes	9
5.1 Terminis	9
5.2 Resolució	9
5.3 Admissió	10
5.4 Retirada de queixes i reclamacions	10
5.5 Finalització del cas per part del Servei d'atenció al client	10
5.6 Efectes	10

6. Informe anual.....	10
7. Relació amb el Banc d'Espanya.....	11
8. Revisions, aprovacions i verificacions del procediment	11
9. Requisits de registre de documents.....	11
Annex 1: Lloc on presentar una queixa o reclamació	12

1. Introducció

1.1 Finalitat

Aquest procediment regula les activitats del Servei d'atenció al client de la xarxa d'agents de Western Union Payment Services Ireland Ltd. («WUPSIL») a Espanya (en endavant «Servei d'atenció al client») i el procés per atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels usuaris dels serveis de pagament de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya al seu Servei d'atenció al client.

1.2 Àmbit d'aplicació

El procediment només és aplicable a la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya.

1.3 Definicions

«Client»: és un usuari dels serveis que presta WUPSIL.

«Usuari de serveis de pagament»: és la persona física o jurídica que fa ús d'un servei de pagament, ja sigui com a pagador, beneficiari o ambdues coses (tal com es defineix a l'article 3 punt 46 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre de 2018, sobre serveis de pagament i mesures urgents en matèria financera).

«Consumidor»: és qualsevol persona física que actua per a fins no relacionats amb la seva activitat comercial, empresarial, mercantil o professional, així com qualsevol persona jurídica i entitat sense personalitat jurídica que actua sense ànim de lucre en un negoci d'activitat no comercial o no comercial, llevat que la normativa aplicable a un sector econòmic específic limiti la presentació de reclamacions davant les entitats acreditades a què fa referència aquesta llei exclusivament a persones físiques (tal com es defineix a l'art. 2 (a) de la Llei 7/2017, de 2 de novembre, de l'ADR espanyola 2017). Segons l'Exposició de Motius de l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de març de 2004, es poden fer «queixes i reclamacions» dels clients sobre els seus interessos i drets legalment reconeguts als departaments d'atenció al client i defensors del consumidor d'entitats financeres. De conformitat amb l'art. 69 del Reial decret llei espanyol 19/2018, de 23 de novembre de 2018, sobre serveis de pagament i mesures urgents en matèria financera, els proveïdors de serveis de pagament disposaran d'un servei d'atenció al client que resoldrà les queixes i reclamacions que els presentin els seus usuaris (...).

Una «queixa»: és l'expressió de descontentament amb el funcionament del servei prestat per la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya als seus clients, així com ara un retard, una negligència o qualsevol altre tipus d'acció que sigui deficient relacionada amb del servei.

Una «reclamació»: és una oposició o contradicció en el funcionament del servei de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya envers els seus clients que és injusta o que el client no ha consentit i per la qual el client sol·licita la seva restitució o rectificació. Els incidents específics es relacionen amb accions o omissions de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, que poden contrarestar els millors interessos o drets del client per incompliment del contracte, incompliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

2. Servei d'atenció al client de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya i el seu representant

2.1 Nomenament del representant del Servei d'atenció al client

El representant del Servei d'atenció al client («Titular del servei d'atenció al client») ha de ser una persona amb integritat comercial i professional i amb els coneixements i l'experiència adequats per a l'exercici de les seves funcions.

Es dona per entès que el representant del Servei d'atenció al client manté una integritat comercial i professional i compleix les lleis comercials i d'altres relacionades amb activitats econòmiques i empresarials, així com bones pràctiques comercials i financeres. Es dona per entès que la persona té un coneixement i una experiència adequats de conformitat amb les disposicions d'aquest procediment i amb l'activitat financera de WUPSIL.

El nomenament del representant del Servei d'atenció al client el realitzarà el representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya.

El nomenament del representant del Servei d'atenció al client es notificarà al Banc d'Espanya i al Departament de Conducta d'Entitats.

2.2 Durada del nomenament del representant del Servei d'atenció al client

El nomenament del representant del Servei d'atenció al client tindrà una durada de cinc anys i es podrà renovar successivament pel mateix període de temps.

En cas de renúncia, el representant del Servei d'atenció al client comunicarà aquesta decisió per escrit al representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya,, que caldrà que l'aprovi. La renúncia serà efectiva només amb l'aprovació per part del representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya. El representant del Servei d'atenció al client romandrà al càrrec fins que el nomenament d'un nou representant del Servei d'atenció al client sigui totalment efectiu.

Si per algun motiu es produeix una vacant en el càrrec, el representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya nomenarà un nou representant del Servei d'atenció al client, en un termini màxim de tres (3) mesos.

2.3 Incompatibilitat, inelegibilitat i motius de revocació

En tot cas, s'entendrà que no disposen de tal honorabilitat per ocupar el lloc de Titular del Servei d'atenció al client aquelles persones, a Espanya o a l'estranger, que tinguin antecedents penals per delictes dolosos, estiguin inhabilitats conforme a la Llei concursal 22/2003, de 9 de juliol de 2003, sempre que el termini d'inhabilitació establert pel tribunal en situació de fallida o insolvència no hagi finalitzat i no s'hagi restablert en processos judicials anteriors previs a l'aplicació de l'esmentada llei.

El titular del Servei d'atenció al client serà revocat d'aquesta posició pels motius següents:

- a) El seu mandat ha finalitzat, tret que s'hagi acordat renovar el seu nomenament
- b) La relació laboral amb WUPSIL o qualsevol altra empresa de Western Union ha arribat al seu fi o acabat d'alguna altra manera
- c) La renúncia, efectiva en presentar-la al representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, subjecte a la clàusula 2.2
- d) Ha assolit l'edat de 70 anys
- e) Mort o incapacitat permanent
- f) Processament i/o condemna d'un delictes intencional

g) Ordre de separació donada pel representant de la Xarxa d'Agents de WUPSIL a Espanya basant-se en un motiu seriós i objectiu.

2.4 Independència

El Servei d'atenció al client romandrà separat i actuarà independentment de qualsevol altre servei comercial o operatiu de la xarxa d'agents de WUPSIL, per tal de garantir que les seves decisions dins l'àmbit d'aplicació de la seva activitat es prenen de forma autònoma i també evitar conflictes d'interessos.

2.5 Deure de col.laboració

La xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, inclosos els agents que operen sota la seva llicència, estan obligats a facilitar al Servei d'atenció al client, tota la informació que aquest els sol·liciti en relació amb l'exercici de les seves funcions. La xarxa d'agents de WUPSIL prendrà les mesures adequades per a garantir que els processos previstos per a transmetre la informació requerida pel Servei d'atenció al client a la resta dels altres serveis, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

2.6 Deure d'informar als consumidors

La xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya posarà a disposició dels clients, a cadascuna de les oficines obertes al públic i a la seva pàgina web, la informació següent:

- a) L'existència del Servei d'atenció al client, indicant-ne l'adreça postal i el correu electrònic.
- b) La xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya té l'obligació d'atendre i respondre qualsevol queixa o reclamació que presentin els seus consumidors, dins dels 15 dies hàbils següents a la seva recepció. En situacions excepcionals, si no es pot oferir una resposta en un termini de 15 dies hàbils per motius aliens a la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, s'enviarà una resposta provisional al client, indicant clarament els motius del retard de la resposta a la queixa o reclamació i s'especificarà el termini en què el client rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per rebre la resposta definitiva ha de ser màxim d'un mes des de la recepció de la queixa o reclamació per part de WUPSIL.
- c) L'existència del Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya, indicant la seva adreça postal per a qualsevol queixa o reclamació: Banc d'Espanya, Departament de Conducta d'Entitats, c/ Alcalá 48, 28014 Madrid; el lloc web per presentar una queixa o reclamació electrònicament o en paper: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/> i la necessitat d'esgotar la via del Servei d'atenció al client de la Xarxa d'Agents de WUPSIL per a poder presentar les seves queixes i reclamacions al Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya.
- d) El present reglament.
- e) Qualsevol referència a les normes de transparència i a les normes de protecció del client aplicables a les institucions financeres.
- f) Avís als consumidors que després d'un any des que el consumidor hagi presentat aquesta queixa o reclamació a l'empresa o al seu Servei d'atenció al client, el client ja no podrà presentar-la als serveis de reclamació competents.

2.7 Recursos disponibles per al Servei d'atenció al client

La xarxa d'agents de WUPSIL dotarà de recursos humans, materials, tècnics i operatius adients al Servei d'atenció al client per tal de garantir el compliment de les seves funcions. En particular, adoptarà les accions necessàries per tal de garantir que el personal del Servei d'atenció al client disposi d'un coneixement adequat i estigui degudament format en matèria de la normativa de transparència i de protecció del client per a les institucions financeres.

2.8 Gratuïtat

L'ús del Servei d'atenció al client serà gratuït per als consumidors.

3. Funcions del Servei d'atenció al client

3.1 Jurisdicció

El Servei d'atenció al client té com a objectiu atendre les queixes i reclamacions presentades, directament o a través d'un representant, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que compleixin els requisits d'usuari de la xarxa d'agents de WUPSIL, sempre que aquestes queixes i reclamacions estiguin relacionades amb els interessos i drets legals adquirits, relatius a contractes, normes de transparència, normes de protecció del client o bones pràctiques financeres, en concret relatives als principis d'equitat.

3.2 Manca de jurisdicció

El Servei d'atenció al client s'abstindrà de gestionar una queixa o reclamació quan tingui coneixement de la tramitació simultània de la queixa o reclamació i d'un procediment administratiu arbitral o judicial relatiu al mateix tema.

El Servei d'atenció al client tampoc gestionarà les queixes o reclamacions que s'hagin presentat fora de termini estipulat en aquest Reglament.

Totes les qüestions relacionades amb la política comercial de WUPSIL queden excloses de les competències del Servei d'atenció al client, tret de les reclamacions o queixes originades per retards o negligències en les decisions relatives a la política comercial de WUPSIL.

La política comercial de WUPSIL engloba el conjunt de criteris i principis que guien WUPSIL en relació amb l'oferta dels seus productes i serveis. Com a resultat, la política comercial de WUPSIL no afectarà a les decisions preses per WUPSIL en el context d'aquest Reglament.

4. Tramitació de queixes i reclamacions per part del Servei d'atenció al client

4.1 Com presentar una queixa o reclamació

Les queixes i reclamacions es poden presentar personalment o per representació, en format paper o suport digital, per mitjans informàtics, electrònics, telemàtics o d'altres, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació adequades dels documents.

4.2 Formes de presentar una queixa o reclamació

Una queixa o reclamació per escrit ha d'incloure la informació següent:

- a) Nom, cognoms, adreça del consumidor i si es dona el cas la del seu representant, poders de representació si escau, número d'identificació de la persona física i número de registre de les persones jurídiques.
- b) Motiu de la queixa o reclamació, especificant les qüestions que requereixen una resposta.

- c) Oficines, departaments o serveis en els quals es van produir els problemes descrits a la queixa o reclamació.
- d) Confirmació que el demandant desconeix que la qüestió relacionada amb la queixa o reclamació està per resoldre per un tribunal, un procés administratiu o un arbitratge.
- e) Lloc, data i signatura.

El demandant també ha de presentar, juntament amb la informació esmentada, qualsevol altre document que acrediti la seva queixa o reclamació.

4.3 Lloc on presentar una queixa o reclamació

Totes les queixes i reclamacions s'han d'enviar al Servei d'atenció al client utilitzant els mitjans esmentats a l'annex 1 d'aquest Reglament.

4.4 Terminis per presentar una queixa o reclamació

Totes les queixes s'han de presentar en el termini màxim de dos anys una vegada el client té coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

4.5 Procediment de queixes i reclamacions

Una vegada la Xarxa d'agents de WUPSIL rebi una queixa o reclamació, s'enviarà al Servei d'atenció al client, que serà qui reconeixerà la queixa o reclamació i registrarà la data en què es va rebre per tal de garantir que les respostes siguin puntuals.

Quan el Servei d'atenció al client rebi la queixa o reclamació, es crearà un expedient. El consumidor només pot presentar la queixa o reclamació una sola vegada: sense poder exigir la seva reiteració davant de diferents òrgans o establiments de la xarxa d'agents de WUPSIL.

4.6 Causes per a la no admissió a tràmit de queixes o reclamacions

El Servei d'atenció al client no pot tramitar queixes o reclamacions de conformitat amb el procediment anterior en els casos següents:

- a) Si s'ha omès informació essencial i no es corregeix, inclosos els casos que no concretin el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Si el motiu de la queixa o reclamació es refereix a assumptes que un òrgan administratiu, un jutjat o un arbitratge han de tractar, o si la queixa o reclamació està pendent de resolució per part alguna d'aquestes institucions, o si ja han estat resoltes per aquests organismes/institucions.
- c) Si els motius, fets o sol·licituds de la queixa o reclamació no estan relacionats amb operacions o estan fora de l'àmbit d'aplicació de les competències del Servei d'atenció al client, tal com s'indica en el present document.
- d) Si la queixa o reclamació tracta d'un cas que ja s'ha presentat prèviament pel mateix client, que ha estat gestionat i resolt en relació amb els mateixos fets.
- e) Si s'han superat els terminis per presentar una queixa o reclamació tal com s'estableix en aquest document.

Si es té coneixement que una queixa o una reclamació l'està gestionant un tribunal, un òrgan d'arbitratge o una administració, el Servei d'atenció al client s'abstindrà de gestionar la queixa o reclamació.

Si es dona per entès que el Servei d'atenció al client no ha de gestionar la queixa o reclamació, aquesta decisió es compartirà adequadament amb el demandant, exposant el motiu, i se li proporcionaran 10 dies naturals per presentar al·legacions. Si el demandant respon i persisteixen els motius de la no admissió, se li comunicarà la decisió final.

En qualsevol cas, el client podrà presentar de nou una queixa o reclamació, si desapareixen les suposades circumstàncies i s'obre un nou cas, ja que el tancament del cas inicial no impedeix que el consumidor exerceixi el seu dret a presentar una queixa o reclamació en el futur.

4.7 Sol·licitud d'informació

El Servei d'atenció al client pot contactar amb qualsevol servei o departament de WUPSIL, o els seus agents, per tal d'obtenir la informació o dades necessàries per a dur a terme les corresponents investigacions i adoptar una resolució de la queixa o reclamació.

5. La resolució i els seus efectes

5.1 Terminis

El Servei d'atenció al client disposa de quinze (15) dies hàbils per proporcionar una resolució al cas, el temps comença a comptar des de la recepció de la queixa o reclamació de qualsevol dels casos esmentats en aquest document. La notificació de la resolució s'enviarà als interessats en un termini de deu dies naturals a comptar a partir de la seva data.

En circumstàncies excepcionals, si no es pot proporcionar una resposta en el termini de quinze (15) dies hàbils per motius aliens al Servei d'atenció al client, s'enviarà una resposta provisional al client, indicant clarament els motius del retard de la resposta a la reclamació i especificant el termini en què el client rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per rebre la resposta definitiva serà de màxim un mes des de la recepció de la reclamació per part de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya.

La resolució del Servei d'atenció al client serà vinculant per a la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, però no per al demandant que, en cas d'acceptar-lo, no haurà de renunciar a cap dret ni a cap instància posterior en defensa dels seus interessos.

Si no es pot emetre una resolució en aquest termini o si la resolució no és favorable al demandant, el client pot posar-se en contacte amb el Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya de conformitat amb l'article 30 de la Llei espanyola 44/2002, de 22 de novembre de 2002, relativa a la modificació d'institucions financeres.

5.2 Resolució

La resolució de queixes o reclamacions dels consumidors, que no siguin a favor dels demandants, haurà d'incloure a la resposta la informació sobre el dret del client a recórrer al Banc d'Espanya, a la següent adreça:

Banc d'Espanya

Departament de Conducta d'Entitats

c/ Alcalá, 48

28014 Madrid;

el lloc web per presentar una queixa o reclamació electrònicament o en paper:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/en/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

5.3 Admissió

Si la xarxa d'agents de WUPSIL rectifica la situació amb el client per satisfer les seves expectatives tal com es descriu a la queixa o reclamació, s'ha de comunicar pertinentment al demandant i documentar-la, tret que l'interessat retiri la queixa o reclamació. En aquest cas, la queixa o reclamació quedarà arxivada.

5.4 Retirada de queixes i reclamacions

Els demandants interessats poden retirar les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment. La retirada tancarà immediatament el cas.

5.5 Finalització del cas per part del Servei d'atenció al client

La decisió final sobre la queixa/reclamació serà sempre motivada i contindrà conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència, la protecció i les bones pràctiques del consumidor i els costums financers.

En cas que la decisió no s'ajusti a les resolucions de casos similars anteriors, haurà d'incloure explicacions detallades per sostenir aquesta decisió.

La resolució s'enviarà a l'interessat en un termini de deu dies naturals.

5.6 Efectes

La decisió adoptada pel Servei d'atenció al client serà vinculant per a la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, tot i que el consumidor no està obligat a acceptar-la, i aquest podrà posar-se en contacte amb el Departament de Conducta d'Entitats del Banc d'Espanya. En qualsevol cas, la decisió del Servei d'atenció al client no impedirà que el consumidor prengui altres accions.

6. Informe anual

Durant el primer trimestre de cada any, el Servei d'atenció al client presentarà davant el representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, un informe explicatiu sobre l'execució de la seva funció durant l'exercici anterior, que contindrà la informació mínima següent:

- a) resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre els seus números, procés d'admissió, motius d'admissió i explicacions raonades per a les no admissions, motius i qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, quantitats i quantitats afectades,
- b) resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable al demandant,
- c) criteris generals de les decisions,
- d) recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a un millor assoliment dels objectius que informen de la seva execució.

7. Relació amb el Banc d'Espanya

La xarxa d'agents de WUPSIL atindrà els requeriments que el Banc d'Espanya pugui efectuar-li durant l'exercici de les seves funcions a través del Representant de la Xarxa d'Agents de WUPSIL a Espanya, en els terminis establerts pel Banc d'Espanya.

De manera especial, la xarxa d'agents de WUPSIL atindrà els requeriments que formuli el Banc d'Espanya en virtut de la protecció de l'article 8.4 de l'Ordre espanyola ECO/734/2004, de data 11 de març de 2004, sobre representants dels departaments d'atenció al client i representants dels demandats en les institucions financeres pel que fa a la verificació i futures modificacions del present Reglament per part del Banc d'Espanya.

8. Revisions, aprovacions i verificacions del procediment

Aquest Reglament es revisarà sempre que es produeixi un canvi de lleis o regulacions pertinents que tinguin impacte en el Reglament i/o a petició del Banc d'Espanya.

El representant de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya ha d'aprovar aquest procediment i qualsevol de les esmenes (excepte l'annex 1 adjunt).

El representant del Servei d'atenció al client a Espanya també haurà d'aprovar aquest procediment i qualsevol de les esmenes.

Tant la versió inicial del Reglament com les seves esmenes es presentaran al Banc d'Espanya per verificar-les.

El Reglament i les seves modificacions entraran en vigor un cop que el Banc d'Espanya els hagi verificat.

9. Requisits de registre de documents

Els documents i registres creats en relació a aquest Reglament es conservaran de conformitat amb la política de gestió d'informació de registres i el calendari de conservació de Western Union, que serà com a mínim durant el període exigut per la legislació o la normativa aplicable.

Annex 1: Lloc on presentar una queixa o reclamació

Qualsevol queixa o reclamació es pot presentar davant del Servei d'atenció al client de la xarxa d'agents de WUPSIL a Espanya, a través de qualsevol dels canals següents:

1. Personalment:

A Western Union Payment Services Ireland Limited office, C/ Beatriz de Bobadilla, 14, Edificio 4 – 2.ª Planta, 28040 – Madrid (Espanya); o davant de qualsevol lloc d'agent de WUPSIL a Espanya.

2. Per correu electrònic:

Spain.Customer@westernunion.es

3. Per carta:

Enviar a l'adreça postal de l'oficina de Western Union Payment Services Ireland Limited a Espanya, C/ Beatriz de Bobadilla, 14, Edificio 4 – 2.ª Planta, 28040 – Madrid (Espanya).