



PREMIUM NUMBERS S.L.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE PAGO

ÍNDICE

Artículo 1: Objeto del presente Reglamento.

Artículo 2: Ámbito de aplicación.

Artículo 3: Designación y cese del titular del cargo.

Artículo 4: Adscripción y organización interna.

Artículo 5: Competencias.

Artículo 6: Procedimiento.

Artículo 7: Informe anual.

ANEXO I: Información del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 1: Objeto del presente Reglamento.

1 .1. El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente (en adelante "SAC"), en cumplimiento de lo dispuesto en 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 (publicada en el B.O.E. del 24 de marzo de 2004).

1 .2. Conforme a lo dispuesto en el artículo 8º de la citada Orden ECO/734/2004:

- i corresponderá al Órgano de administración de Premium Numbers aprobar el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones
- ii corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

1 .3. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9º de la citada Orden ECO/734/2004, Premium Numbers pondrán a disposición de sus clientes en sus páginas web así como en todas y cada una de las oficinas abiertas al público la información siguiente:

- i La existencia de un SAC y de un Defensor del Cliente, en caso de designarse uno, con indicación de su dirección postal y electrónica y de los demás datos que se recogen en el Anexo I del presente Reglamento.
- ii La obligación, por parte de Premium Numbers de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo que se indica en el artículo 6.4 del presente Reglamento (quince días hábiles desde su presentación en cualquier oficina). Las quejas y reclamaciones también podrán presentarse a través de un correo electrónico habilitado al efecto.
- iii Referencia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del SAC o del Defensor del Cliente, en caso de designarse uno, para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- iv El presente Reglamento y el Reglamento del Defensor del Cliente, en caso de designarse uno.
- v Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 2: Ámbito de aplicación.

El presente Reglamento será de aplicación a Premium Numbers S.L.

Artículo 3: Designación y cese del titular del cargo.

3.1. El titular del SAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. A estos efectos se entiende:

- i 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 la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
- ii que poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

3.2. El desempeño del cargo del titular del SAC será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

No podrán ser elegidos para el cargo quienes:

- i hayan sido declarados en concurso sin haber sido rehabilitados;
- ii se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los Títulos 2º y 3º del Libro 4º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral;
- iii tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Entidades financieras.

3.3. El titular del SAC será designado por el Órgano de administración de Premium Numbers. Una vez efectuada, la designación será comunicada al Banco de España.

3.4. La duración del mandato del titular del SAC será ilimitada. No obstante, el Órgano de administración de Premium Numbers acordará su cese cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- i incapacidad sobrevenida.
- ii haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- iii renuncia.
- iv actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo, y que constituya una causa grave y justificada del cese.

En la misma reunión en que se acuerde el cese del titular del SAC, el Órgano de administración de Premium Numbers designará al nuevo titular del Departamento.

Artículo 4: Adscripción y organización interna.

- 4.1. El titular del SAC ejercerá sus funciones bajo la directa dependencia del Director de la Unidad de Cumplimiento Normativo de Premium Numbers y con separación de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, de modo que pueda tomar de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, evitándose conflictos de interés.
- 4.2. El SAC ejercerá sus funciones con separación de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad y estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. El personal a su servicio dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios de pago.

Artículo 5: Competencias.

- 5.1. El SAC será competente para tramitar, atender y resolver todas 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 los servicios de pagos prestados por Premium Numbers, siempre que:
- i sus quejas se refieran a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de dichos servicios de pagos; y
 - ii sus reclamaciones se refieran a la pretensión de obtener restitución de 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 y en particular del principio de equidad.
- 5.2. Se excluyen, en todo caso, de la competencia del SAC todas las reclamaciones y quejas que se refieran a las relaciones entre Premium Numbers y sus empleados o accionistas, sin perjuicio del derecho de unos y otros a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las operaciones financieras que realicen con Premium Numbers.

Artículo 6: Procedimiento.

6.1. Iniciación.

- 6.1.1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la normativa reguladora de la firma electrónica en vigor.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en el propio SAC ya sea en su dirección postal o electrónica que aparecen en el Anexo I, así como en cualquier otra oficina o instancia de la entidad.

- 6.1.2. En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- i 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.
- ii Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- iii Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- iv 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.
- v Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales, obrantes en su poder, en que se fundamente la reclamación.

- 6.1.3. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, el SAC requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días naturales, complete la documentación remitida, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámite, sin perjuicio del derecho del cliente a presentar una nueva reclamación sobre el mismo asunto o a subsanar fuera de plazo los defectos formales en la presentación de la queja o reclamación.
- 6.1.4. Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas ante el SAC de la entidad, ante el Defensor del Cliente, en caso de designarse uno, o en cualquier oficina abierta al público de las Entidades adheridas a este Reglamento, así como por correo postal o en la dirección de correo electrónico recogida en el Anexo I.
- 6.1.5. Las quejas y reclamaciones deberán presentarse dentro del plazo de seis años, a contar desde el día en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos determinantes de la reclamación o queja.
- 6.1.6. El SAC acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia a todos los efectos de la fecha de su presentación en Premium Numbers.
- 6.1 .7. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el SAC tiene carácter totalmente gratuito.

6.2. Admisión a trámite.

- 6.2.1. Recibida la reclamación o queja, en caso de no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por la misma oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al SAC.
- 6.2.2. El SAC acusará recibo al reclamante de su queja o reclamación, dejando constancia a todos los efectos de la fecha de su presentación en Premium Numbers a efecto del cómputo del plazo de resolución.

6.2.3. Tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.

6.2.4. No procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- i 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.
- ii Cuando los hechos, razones y solicitud en que se funden 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 5 de este Reglamento.
- iii Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- iv Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 1.5 de este artículo 6.
- v 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.

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 tramitar la primera.

6.2.5. Si se entiende no admisible a trámite la queja o reclamación por algunas de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Departamento. El reclamante tendrá derecho de subsanar la causa por la que su reclamación hubiera sido inadmitida, aun cuando subsane fuera del plazo otorgado al efecto.

6.3. Tramitación.

6.3.1. Admitida a trámite una reclamación o queja, el SAC podrá recabar de los distintos Departamentos y servicios de Premium Numbers cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, que deberán serle remitidos sin dilación alguna cumpliendo con el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al SAC cuanta información este les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

6.3.2. Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el SAC 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.

6.3.3. Premium Numbers podrá allanarse a las pretensiones formuladas por el reclamante. El allanamiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

6.4. Decisión.

La decisión del SAC será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales y en las normas de transparencia y protección de la clientela que sean aplicables, 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 adoptada en el plazo máximo de quince días hábiles, contados desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en el propio Departamento, en la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo I así como en cualquier oficina o instancia de la entidad; a estos efectos no se computará el tiempo que tarde el cliente en completar la documentación, conforme a lo dispuesto en el apartado 1.3 de este artículo 6º.

Se notificará a los interesados la resolución del SAC en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la normativa reguladora de la firma electrónica en vigor, 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.

La decisión del SAC será vinculante para Premium Numbers 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.

En caso de disconformidad con la decisión del SAC, o transcurrido el plazo previsto en este artículo (quince días hábiles) sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones del Organismo o Institución Supervisora de que se trate. En la decisión que adopte el SAC se mencionará expresamente la posibilidad del reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, de acudir al Organismo o Institución Supervisora que corresponda y, en caso de que el reclamante sea un consumidor, se le advertirá de que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el SAC, no podrá acudir a dicho Organismo o Institución Supervisora, aplicando este plazo en los dos supuestos que agotan la vía del SAC, tanto por disconformidad con la resolución como si no resuelve su queja o reclamación en el plazo establecido.

Artículo 7: Informe anual.

7.1. Dentro del primer trimestre de cada año el SAC presentará ante la Órgano de administración de Premium Numbers un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- i 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.
- ii Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- iii Criterios generales contenidos en las decisiones.
- iv Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

7.2 Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Premium Numbers.



ANEXO I: INFORMACIÓN DEL Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al Cliente de Premium Numbers S.L.:

D. Miguel Rodríguez Menéndez.

Dirección: C/ Cronista Carreres 13-oficinas. Entresuelo 6.
46003 Valencia.

E-mail: sac@premiumnumbers.es