

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL  
CLIENTE DE ZERTI PAYMENTS, S.L.**

## Introducción

Zerti Payments, S.L. (en adelante e indistintamente, “Zerti Payments” o la “Entidad”) constituye, tras su aprobación por el Órgano de Administración de la Entidad, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Zerti Payments, al objeto de (i) preservar los derechos de sus clientes en virtud de las quejas y reclamaciones que los mismos puedan presentar, (ii) para mejorar la calidad en la prestación de los servicios por la Entidad, así como para (ii) cumplir con la normativa vigente. Adicionalmente, el objetivo del presente Reglamento se circunscribe al objeto de corregir la concurrencia de posibles errores, así como consolidar en la Entidad principios de buenas prácticas y usos comerciales en la gestión de quejas y reclamaciones de los clientes y/o potenciales clientes de la Entidad.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la “Orden 734”), se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos. Con dicho objetivo se configura el presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Zerti Payments (en adelante, el “Reglamento”), bajo las siguientes disposiciones:

### Título I. Disposiciones generales

#### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento tiene por objeto la regulación del Departamento de Atención al Cliente de Zerti Payments en su función de atender y resolver a las quejas y reclamaciones de los clientes. Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente de la Entidad (en adelante e indistintamente, el “Departamento de Atención al Cliente”, o “DAC”) será el órgano encargado de emitir recomendaciones o sugerencias al Órgano de Administración de la Entidad, con el fin de colaborar en la mejor consecución de los objetivos de la función.
2. Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:
  - a) Clientes: el conjunto de personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de iniciación de pagos e información sobre cuentas prestados por la entidad.
  - b) Quejas: Se consideran quejas las referidas al funcionamiento de los servicios de iniciación de pagos e información sobre cuentas prestados por la entidad prestados por la Entidad y presentadas debido a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala que se observe en su funcionamiento.
  - c) Reclamaciones: Se consideran reclamaciones las presentadas por usuarios de servicios de iniciación de pagos e información sobre cuentas prestados por la entidad con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Las reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del cliente-reclamante por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

#### Artículo 2. Aprobación y Modificación

1. El presente Reglamento, así como toda propuesta de modificación sobre el mismo, estará sujeto a la aprobación del Órgano de Administración de Zerti Payments.

2. El Reglamento, así como las modificaciones sobre el mismo, serán puestos a disposición de los clientes de la Entidad tras su verificación por Banco de España como organismo regulador competente, siendo éste el momento de su entrada en vigor.

## Título II. Departamento de Atención al Cliente

### Capítulo I. Requisitos y deberes

#### Artículo 3. Designación

1. El titular del DAC debe ser designado por acuerdo del Órgano de Administración, dotándole de la suficiente independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.
2. Dicha designación será comunicada al Banco de España como organismo regulador competente, a través de su Departamento de Conducta de Entidades (en lo sucesivo e indistintamente, “Departamento de Conducta de Entidades” o “DCE”).

#### Artículo 4. Idoneidad

1. El titular del DAC deberá reunir los requisitos de honorabilidad profesional y comercial, así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente.
2. El titular del DAC comunicará de forma inmediata cualquier posible conflicto de interés que pueda afectar a la función, incluido cualquier conflicto de interés que abarque a su entorno familiar, así como a las sociedades o entidades que bien directamente, o través de su familia, pudieran controlar al efecto.
3. Así mismo, el personal adscrito al Departamento de Atención al Cliente regirá su actuación con especial diligencia y responsabilidad, exhibiendo el más alto nivel de objetividad e independencia de análisis bajo las directrices del titular del Departamento, y con conocimiento adecuado de las normas sobre transparencia y protección al cliente.

#### Artículo 5. Duración del mandato

El titular del Departamento de Atención al Cliente, ejercerá el cargo por periodo indefinido, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 7 del presente Reglamento.

#### Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente, las siguientes personas:

- a) Los concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad directa o indirecta funciones operativas o comerciales en Zerti Payments.

#### Artículo 7. Cese

1. El titular del Departamento de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes causas:

- a) Muerte;
  - b) Incapacidad sobrevenida;
  - c) Renuncia;
  - d) Cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación;
  - e) Por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6;
  - f) Por incurrir en supuestos de incompatibilidad o incapacidad para el ejercicio del cargo, de acuerdo con la normativa legal y estatutaria vigente en cada momento;
  - g) Por el correspondiente acuerdo motivado del Órgano de Administración, que será en todo caso a resultas de causas graves y justificadas;
  - h) Por la pérdida de los requisitos que se exigen para su nombramiento.
2. Vacante el cargo, el Órgano de Administración deberá designar en el plazo máximo de treinta días, a la persona que deba ocuparlo.

#### Artículo 8. Funciones

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- a) Conocer, estudiar y resolver las reclamaciones que los clientes o usuarios de Zerti Payments le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios, en los que, a juicio de los clientes, se les hubiere causado o estuviese causando algún perjuicio indebido, o se hubiese recibido, a criterio de los mismos, un tratamiento incorrecto, injusto o negligente; interviniendo como mediador entre los clientes y la Entidad, en orden a obtener un acuerdo amistoso entre ambos, o dictando la resolución que considere adecuada, cuando así proceda.
- b) Defender y proteger los derechos e intereses de los clientes, que deriven de contratos o servicios concertados con Zerti Payments, así como velar por que tales relaciones se desarrollen en todo momento, conforme a los principios de la buena fe, equidad y confianza recíproca.
- c) Salvaguardar los derechos e intereses de los clientes, frente a las actuaciones que Zerti Payments pueda llevar a cabo, y puedan ser consideradas como contrarias a las buenas prácticas y usos mercantiles, dentro de los límites y requisitos que se fijan en el presente Reglamento.
- d) Hacer llegar al Órgano de Administración de Zerti Payments, aquellas recomendaciones y sugerencias sobre los aspectos que, en su opinión y dentro de su competencia, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes; así como propiciar cualquier medida encaminada a la consecución de todo ello.
- e) Representar a la Entidad, en el ámbito de sus funciones ante el Banco de España, así como de forma específica el DCE, Organismos Oficiales, Estatales, Autonómicos y Municipales, y Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

#### Artículo 9. Exclusiones

1. En todo caso, se entenderán excluidas de la competencia del DAC, los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:
- a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Zerti Payments con sus empleados;
  - b) Las referidas al ejercicio de la facultad discrecional de Zerti Payments, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios; a excepción de aquellas quejas o reclamaciones que tengan su causa en la negligencia o demora en la toma de decisiones de aquellas cuestiones.

#### Artículo 10. Deber de Cooperación

1. El Órgano de Administración de Zerti Payments adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Departamento de Atención al Cliente, y para asegurar su independencia de actuación; dotándolo de los medios necesarios para el ejercicio de su cometido, y en especial:

- a) Velará porque todos los departamentos y servicios de Zerti Payments faciliten al DAC cuanta información éste solicite en el ejercicio de sus funciones.
  - b) Adoptará las medidas necesarias para garantizar, que los procedimientos previstos en el presente Reglamento, al respecto de la transmisión de la información o documentación requerida por el DAC, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia, confidencialidad y coordinación.
  - c) Velará por que el Departamento de Atención al Cliente esté suficientemente separado orgánica y funcionalmente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, con el fin de garantizar la autonomía en las decisiones referidas al ámbito de su actividad y al fin de evitar cualquier potencial conflicto de interés.
  - d) Asegurará que el DAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, y que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
2. Zerti Payments podrá someter a la consideración y resolución del DAC, cualquier reclamación que le hayan dirigido sus clientes, así como cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación por éstos, aunque no hayan sido interpuestas todavía.

#### Artículo 11. Deber de Información

Zerti Payments facilitará a los clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

- a. La existencia del Departamento de Atención al Cliente (DAC) de Zerti Payments con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b. La obligatoriedad de Zerti Payments de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo general de 15 días hábiles-o el plazo que excepcionalmente se fije de conformidad con el art. 15.2 del presente Reglamento.
- c. La posibilidad de que la persona reclamante pueda acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, una vez agotada la vía del DAC, con especificación de su dirección postal y electrónica.
- d. El Reglamento de funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente.
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

#### Capítulo II. Aspectos Procedimentales

##### Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas y reclamaciones para proteger sus derechos e intereses legítimos en sus relaciones con la Entidad con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento, ante el Departamento de Atención al Cliente.
2. La presentación y tramitación de reclamaciones no conlleva coste para el interesado.
3. Las quejas o reclamaciones podrán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza o normativa vigente en su caso.
4. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse ante el Departamento de Atención al Cliente, en la dirección facilitada en el Anexo I, en el correo electrónico habilitado a tal fin, por correo postal o en cualquiera de las oficinas abiertas por Zerti Payments, aun cuando como destinatario no figurase expresamente el Departamento de Atención al Cliente de la Entidad, recibida la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente a la mayor brevedad.

5. Zerti Payments tendrá a disposición de los clientes un formulario de presentación de quejas o reclamaciones, que el usuario podrá utilizar a tal fin con carácter voluntario.
6. Dicho formulario, que podrá ser utilizado con carácter voluntario por el usuario, estará igualmente disponible en el sitio de Zerti Payments en Internet.

#### Artículo 13. Contenido del documento de presentación

1. El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo anterior, en el que se hará 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 o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Departamento de Atención al Cliente de Zerti Payments.
  - c) Identificación de la oficina u oficinas, departamento, servicio o unidad donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
  - d) Declaración expresa del reclamante de no tener conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, o de que esté pendiente de resolución en estas instancias.
  - e) Lugar, fecha y firma.
  - f) En su caso, correo electrónico del reclamante.
2. El reclamante tiene la obligación de aportar, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

#### Artículo 14. Plazo de presentación de quejas y reclamaciones

1. El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente es de cinco años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el mínimo de dos años desde que el reclamante tuviese conocimiento de los mismos previsto en el artículo 8.3.e) de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

#### Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes

1. El Departamento de Atención al Cliente de Zerti Payments dispondrá de un plazo máximo de quince días hábiles para dictar un pronunciamiento sobre los mismos. Dicho plazo empezará a contar desde el momento en que la queja o reclamación es presentada en Zerti Payments por cualquiera de los medios previstos en el artículo 12 del presente Reglamento.
2. Con carácter excepcional, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de Zerti Payments, éste enviará al cliente una respuesta provisional, en la que se indicarán claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especificará el plazo en el cual el usuario de los servicios de iniciación de pago e información sobre cuentas recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva por el cliente no excederá de un mes.
3. En los plazos referidos anteriormente no se computará el plazo empleado por el reclamante para subsanar los defectos detectados en su queja o reclamación.
4. Los reclamantes podrán acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España (datos de contacto recogidos en el Anexo I del presente Reglamento), agotada la vía del DAC, que se producirá en alguna de estas circunstancias (i) transcurridos quince días hábiles, sin que el DAC resuelva desde que presentó su queja o reclamación ante la Entidad, o (ii) en caso de disconformidad con la resolución del DAC, sin necesidad de esperar plazo alguno.

Cuando el usuario tenga la condición de Consumidor, conforme definición de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, tendrá un plazo máximo de un año una vez agotada la vía del DAC, para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. El inicio del cómputo del plazo comienza desde la fecha de la presentación de la queja o reclamación ante el DAC de Zerti Payments o ante la propia entidad, por cualquiera de las vías admitidas en el presente Reglamento.

#### Artículo 16. Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por Zerti Payments, caso de que no hubiese sido resuelta en todo o en parte a favor del cliente con carácter previo por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Departamento de Atención al Cliente, de forma inmediata.
2. En todo caso, se acusará recibo por escrito de la misma al reclamante dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo de resolución.
3. Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.
4. Zerti Payments dará cuenta al mencionado Departamento de las quejas o reclamaciones que se resolvieron en su totalidad con carácter previo.

#### Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

1. Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete 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.
2. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

#### Artículo 18. Inadmisión.

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:
  - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, 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 cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
  - c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o no se ajusten a la necesidad de que las quejas o reclamaciones sean presentadas por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros y que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
  - d) Cuando la queja o reclamación sea reiteración de otra ya resuelta y formulada por el mismo reclamante en relación con los mismos hechos.
  - e) Cuando hubiese transcurrido el plazo de cinco años previsto en el artículo 14 de este Reglamento, siempre respetando el mínimo de dos años desde que el reclamante tuviese conocimiento de los mismos previsto en el artículo 8.3.e) de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
  - f) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 9 del presente Reglamento.

2. 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.
3. La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales, para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
4. En el caso de que la queja o reclamación no pueda resolverse por falta de presentación de la documentación necesaria para tramitar el expediente, se informará al cliente del derecho que le otorga la normativa, de iniciar un nuevo expediente por los mismos hechos aportando la totalidad de la información correspondiente.

#### Artículo 19. Tramitación

1. El Departamento de Atención al Cliente recabará de las distintas unidades de la Entidad, en el curso de la tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar las distintas unidades de la Entidad al DAC en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.
2. Asimismo, la Entidad podrá requerir al cliente cualesquiera datos omitidos en su queja o reclamación, que resulten necesarios para la tramitación de esta, sin que dicho requerimiento suponga suspensión del plazo de tramitación, salvo en los casos de subsanación a los que hacen referencia los artículos 15.3 y 17.2 del presente Reglamento.

#### Artículo 20. Acuerdo o Allamamiento

1. El Departamento de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.
2. Conseguido un acuerdo y justificado documentalmente, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediendo al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento Zerti Payments se allanase a la petición del cliente.

#### Artículo 21. Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar en dicho supuesto a la finalización inmediata del procedimiento.

#### Artículo 22. Resolución y Notificación

1. Las resoluciones deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos mercantiles, y en particular, del principio de equidad, evitándose el uso de terminología de difícil comprensión.
2. Las resoluciones del Departamento de Atención al Cliente serán de obligado acatamiento para Zerti Payments.
3. Zerti Payments deberá proceder al cumplimiento de lo resuelto dentro del plazo señalado en la resolución.

En la resolución, se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, poder acudir, si lo considera oportuno, al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, sin necesidad de esperar plazo alguno.

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, bien por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza o normativa vigente en su caso, según el canal 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.

#### Artículo 23. Aceptación del Reglamento

La presentación de una queja o reclamación por parte del cliente supone la aceptación del presente Reglamento, y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del código civil.

### Título III. Otros aspectos.

#### Artículo 24. Relación con el DCE

Zerti Payments designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con las previsiones normativas vigentes en cada momento.

#### Artículo 25. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Órgano de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
2. El informe anual contendrá:
  - a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas por el DAC, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías e importes afectados, y plazos medios de respuesta al cliente.
  - 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.

Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la Memoria Anual de Zerti Payments.

#### Artículo 26. Verificación del presente Reglamento

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación del Banco de España, en su condición de autoridad supervisora de Zerti Payments.

#### Disposición Final Única

En todo lo no previsto en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del cliente de las Entidades Financieras, cualesquiera disposiciones normativas que la deroguen y/o sustituyan, así como la restante normativa que resulte de aplicación en la materia en cada momento.

## Anexo I – Datos de contacto en relación con la Presentación de Quejas o Reclamaciones

Las quejas y reclamaciones deberán ser remitidas al Departamento de Atención al Cliente, por cualquiera de los siguientes canales:

- A través de correo electrónico: [sac@zertipayments.com](mailto:sac@zertipayments.com)
- Dirección postal: Plaza de España nº 12, planta primera (oficinas A-B), Madrid (28008).

En el caso en el que no haya sido contestada a su queja o reclamación en tiempo y forma, de conformidad con las previsiones del presente Reglamento, o la resolución a la misma no satisfaga los intereses del cliente, podrán dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, como autoridad competente:

- Dirección Postal (por escrito): Calle Alcalá, nº 48, 28014 Madrid.
- Vía Telemática: <https://www.bde.es/bde/es/>