



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Índice de Contenido

ARTÍCULO PRELIMINAR.....	3
ARTÍCULO 1.- Definiciones.....	3
ARTÍCULO 2.- Deberes de información con los clientes.....	3
ARTÍCULO 3.- Titulares del Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente.	4
ARTÍCULO 4.- Duración del mandato y posibilidad de renovación.....	5
ARTÍCULO 5.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente.....	5
ARTÍCULO 6.- Competencias del Servicio de Atención al Cliente.....	7
ARTÍCULO 7.- Competencias del Defensor del Cliente.....	8
ARTÍCULO 8.- Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones.....	9
ARTÍCULO 9.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.....	9
ARTÍCULO 10.- Admisión a trámite.....	10
ARTÍCULO 11.- Inadmisión de quejas o reclamaciones.....	12
ARTÍCULO 12.- Deber de colaboración en la tramitación de las quejas y reclamaciones.....	13
ARTÍCULO 13.- Allanamiento y desistimiento.....	14
ARTÍCULO 14.- Finalización y notificación.....	14
ARTÍCULO 15.- Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.....	16
ARTÍCULO 16.- Informes anuales.....	16
ARTÍCULO 17.- Aprobación por el órgano de administración.....	17
ARTÍCULO 18.- Verificación por el Banco de España.....	17

ANEXO I	18
ANEXO II.....	19

ARTÍCULO PRELIMINAR.

El presente reglamento corresponde a la entidad PAYOK FINANCIAL SERVICES, S.L., inscrita en el Registro Mercantil de Murcia, con N.I.F. B73697567, e inscrita en el Registro Especial de Entidades de Pago con el número de codificación 6928, y tiene por objeto la regulación de las normas del funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la entidad y el Defensor del Cliente.

Las direcciones postales y electrónicas de la entidad y de la sede física del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, son las que figuran en el ANEXO II del presente reglamento.

ARTÍCULO 1.- Definiciones.

A los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- a) «Cliente»: todo usuario de los servicios financieros que la entidad de pago presta.
- b) «Quejas»: las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios debido a tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.
- c) «Reclamaciones»: aquéllas que tengan la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derechos en virtud de hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para dichos intereses o derechos.

ARTÍCULO 2.- Deberes de información con los clientes.

La entidad deberá tener la información siguiente a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en la página web.

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, con su dirección postal y dirección de correo electrónico (detallados en el anexo

II), para la recepción de las quejas y reclamaciones de los clientes.

- b) La obligación de la entidad de atender y resolver en el plazo de quince días hábiles las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, plazo que comenzará a computarse desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad.
- c) Un ejemplar del presente reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- e) Referencia al servicio o servicios de reclamaciones de los supervisores financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

Para formular una queja o reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades por los medios antes indicados, será necesario con carácter previo haber agotado la vía de queja o reclamación ante el SAC de la entidad.

ARTÍCULO 3.- Titulares del Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente.

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente y El Defensor del Cliente, serán personas altamente cualificadas para ostentar el cargo de cada servicio, con honorabilidad comercial y profesional, así como con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Ambos servicios contarán con independencia y autonomía propia, siendo el Defensor del Cliente un servicio completamente ajeno a la sociedad y a su organización.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente y El Defensor del Cliente, serán designados por el órgano de administración.

3. El nombre de las personas que ostenten dicha titularidad, deberá ser comunicado al Banco de España como entidad supervisora, concretamente, al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

ARTÍCULO 4.- Duración del mandato y posibilidad de renovación.

La duración del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y El Defensor del Cliente será por tiempo indefinido.

ARTÍCULO 5.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente.

1. La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente, será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la entidad que estén relacionadas con el aspecto comercial u operativo, así como cualquier otra que pueda estar relacionada con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio, reduciendo de esta manera la probabilidad de que exista un conflicto de intereses. En cuanto a la designación del Defensor del Cliente, la misma se realizará bajo el principio de independencia y ajenidad, al tratarse de una figura independiente de la entidad.
2. Si existiese una vacante para cualquiera de los cargos, el órgano de administración de la entidad deberá designar a la persona sustituyente a la mayor brevedad posible.
3. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, ni ostentar la condición de Defensor del Cliente:
 - a) Los fallidos 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:
 - a. Delitos tipificados en la legislación que rige las actividades bancarias, financieras, de valores o de seguros, o relativos a los mercados de valores o instrumentos financieros o de pago, incluidas las normas en materia de blanqueo de capitales, corrupción, manipulación del mercado, uso de información privilegiada y usura.
 - b. Delitos de falsedad, fraude o delito económico.
 - c. Delitos fiscales.
 - d. Otros delitos tipificados en la legislación en materia de sociedades, quiebra, insolvencia o protección del consumidor.
 - d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad. En este sentido, la designación como titular del Servicio de Atención al Cliente, será incompatible con el desempeño de tareas comerciales u operativas dentro de la entidad. Dicha incompatibilidad se extiende al Defensor del Cliente, ya que su nombramiento recaerá sobre personas ajenas e independientes a la entidad al ser un servicio externo.
4. El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como el Defensor del Cliente, cesarán en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a) Por incapacidad sobrevenida.
 - b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal por:

- a. Delitos tipificados en la legislación que rige las actividades bancarias, financieras, de valores o de seguros, o relativos a los mercados de valores o instrumentos financieros o de pago, incluidas las normas en materia de blanqueo de capitales, corrupción, manipulación del mercado, uso de información privilegiada y usura.
 - b. Delitos de falsedad, fraude o delito económico.
 - c. Delitos fiscales.
 - d. Otros delitos tipificados en la legislación en materia de sociedades, quiebra, insolvencia o protección del consumidor.
-
- c) Por renuncia expresa.
 - d) Por acuerdo del órgano de administración de la entidad, el cual deberá ser en todo caso razonado y basado en causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 6.- Competencias del Servicio de Atención al Cliente.

1. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado y autónomo de la entidad que tiene encomendada la función de tramitar, conforme al presente Reglamento, las quejas y reclamaciones de los clientes.
2. El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía e independencia las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, con el fin de evitar conflictos de interés.

3. El Servicio de Atención al Cliente es competente sobre todas las quejas y reclamaciones, con independencia de su cuantía y fondo del asunto.
4. Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente vinculan a la entidad, sin perjuicio de la tutela judicial y el recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o la protección administrativa del cliente.

ARTÍCULO 7.- Competencias del Defensor del Cliente.

1. Conocer y resolver, en segunda instancia, las quejas o reclamaciones que los clientes decidan voluntariamente someter a su consideración tras haber obtenido una resolución desestimatoria dictada por el Servicio de Atención al Cliente.
2. Conocer y resolver, las quejas y reclamaciones de cuantía superior a 1.000 € que, una vez estudiadas, el Servicio de Atención al Cliente entienda que deben ser desestimadas. Para este tipo de quejas y reclamaciones de cuantía superior a la cantidad indicada, los clientes podrán acudir directamente al Defensor del Cliente en primera instancia, o bien, optar por acudir primero al Servicio de Atención al Cliente y posteriormente, en segunda instancia, al Defensor del Cliente.
3. Actuar como mediador entre los clientes y la entidad, con la finalidad obtener un acuerdo amistoso entre ambos.
4. Presentar ante el órgano de administración de la entidad, informes, recomendaciones o sugerencias en todos aquellos aspectos que estén dentro de sus atribuciones y que, en opinión del Defensor del Cliente, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones.
5. El Defensor del Cliente, en cualquier momento, y con independencia de la existencia o no de queja o reclamación concreta, podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente solicitando información sobre aquellos aspectos generales o concretos de la actividad de la entidad que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaren de interés para los derechos de los clientes.

ARTÍCULO 8.- Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones.

Los clientes podrán presentar las quejas o reclamaciones ante la entidad en el plazo de 5 años desde que sucedieron los hechos, respetando, en todo caso, un plazo de dos años desde que tuvieron conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 9.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

El procedimiento estipulado en el presente Reglamento será aplicable a todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la entidad, con independencia de a qué órgano o servicio compete su resolución.

1. Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos en cualquiera de las direcciones indicadas en el ANEXO II o en cualquier oficina abierta al público a tales efectos.
2. En el escrito, que dará inicio al procedimiento de tramitación, deberá constar obligatoriamente los siguientes aspectos:
 - a) Nombre, apellidos y DNI del reclamante y, en su caso, de su representante legal, si fuera persona física.
 - b) Razón social y CIF del reclamante y, en su caso, de su representante legal, si fuera persona jurídica.
 - c) Domicilio a efecto de notificaciones.
 - d) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- e) Oficina, departamento o servicio donde se originó el hecho en el que se basa la queja o reclamación.
- f) Declaración de que la queja o reclamación no está siendo tramitada en ningún proceso judicial, administrativo o arbitral.
- g) Lugar, fecha y firma del reclamante o su representante legal.
- h) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.

El cliente podrá también indicar si prefiere recibir la resolución de la queja o reclamación en un soporte duradero distinto al papel. En caso de que no se indique ninguna preferencia, se entenderá que la resolución ha de emitirse por el mismo medio utilizado por el reclamante para la interposición de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 10.- Admisión a trámite.

1. Las quejas y reclamaciones recibidas por la entidad, en el caso de que no hubiesen sido resueltas a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, deberán ser remitidas inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, disponiendo de un plazo de quince días hábiles para la resolución de la queja o reclamación.

El Servicio de Atención al Cliente, remitirá de oficio la queja o reclamación al Defensor del Cliente en aquellos supuestos en los que el Defensor del Cliente sea competente para su tramitación, informando al reclamante de la instancia competente que conocerá de su queja o reclamación.

El Defensor del Cliente, dispondrá de un plazo de quince días hábiles para la resolución de la queja o reclamación. Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su exclusiva competencia, se remitirá por éste al Servicio de Atención al Cliente,

informando al reclamante de la instancia competente que conocerá de su queja o reclamación.

En situaciones excepcionales, si el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente no pudieran ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la entidad, se enviará una respuesta provisional al cliente en la que se indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación o queja y especificará el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva.

En cualquier caso, el plazo máximo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes desde la presentación por el cliente de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad o departamento, ante el propio Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, ante cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como por vía postal o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

2. El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, deberán acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo referido en el apartado 1 anterior.
3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.
4. Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá al efecto de completar o subsanar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del

plazo máximo legal previsto para el trámite de la queja o reclamación.

El archivo de la queja o reclamación por el hecho de que el interesado no aportase la documentación o subsanación necesaria en el plazo otorgado no impedirá que dicho interesado proceda a la apertura de un nuevo expediente subsanando el defecto causante del archivo precedente.

ARTÍCULO 11.- Inadmisión de quejas o reclamaciones.

1. El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, sólo podrán inadmitir a trámite las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no son subsanables, incluidos los supuestos en los 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.
 - 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 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, en particular, del principio de equidad.
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya han sido resueltas y que han sido presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos, salvo lo dispuesto en el último

párrafo en el artículo 10 de este reglamento.

- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo máximo estipulado en el artículo 8 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, el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, deberán abstenerse de tramitarla.
 3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas en este artículo, se comunicará la decisión al interesado mediante resolución motivada.

Frente a dicha resolución el reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones. Cuando la inadmisión responda a motivos subsanables, podrá el reclamante subsanarlos en el plazo concedido para alegaciones, así como una vez finalizado el mismo.

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

ARTÍCULO 12.- Deber de colaboración en la tramitación de las quejas y reclamaciones.

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente podrán recabar durante la tramitación de los expedientes de queja o reclamación cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad.

Por tanto, todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente siempre que éstos lo soliciten y en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones. En

especial, dichos departamentos o servicios deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, toda la información que les sea solicitada en materia de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos, con el fin de permitir alcanzar una resolución dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13.- Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá acreditarlo documentalmente y comunicarlo en ese momento al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, según corresponda, salvo que exista desistimiento expreso del cliente. En todo caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que esté relacionado con el interesado.

ARTÍCULO 14.- Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días hábiles a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, o ante cualquier oficina abierta al público, por vía postal o a través del correo electrónico habilitado al efecto por PAYOK FINANCIAL SERVICES, S.L. (*vid.* ANEXO II).
2. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, serán siempre motivadas y deberán contener 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, y las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de emisión por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante, se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación o, en último término, el domicilio a efectos de notificaciones designado en la queja o reclamación.
4. Las resoluciones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al cliente para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de disconformidad con el criterio del Servicio de Atención al Cliente, así como en caso de disconformidad con el Defensor del Cliente.
5. Asimismo, el cliente podrá acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de que hubiera transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la presentación de la queja o reclamación o bien, el plazo que, excepcionalmente, haya indicado el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente en su respuesta provisional y que no podrá exceder de un mes, sin que ésta hubiera sido resuelta.
6. El reclamante, en caso de ser consumidor, podrá interponer la queja o reclamación ante Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, teniendo un plazo máximo de un año desde que presentó la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, a la Entidad o al Defensor del Cliente. Dicho plazo máximo de un año del que disponen los reclamantes consumidores para acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente, aplica en los dos supuestos que agotan la vía del SAC o del defensor del cliente.

7. La resolución del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, será vinculante para la entidad, pero no para el reclamante. La aceptación total o parcial de la resolución por parte del cliente no implicará la renuncia de éste al ejercicio de acciones ulteriores sobre los mismos hechos en defensa de sus intereses en sede judicial, extrajudicial o administrativa, salvo que dicho ejercicio se formule nuevamente ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 15.- Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

La entidad designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que les dirijan los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

ARTÍCULO 16.- Informes anuales.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del Servicio de Atención al Cliente y la persona que ostente el cargo de Defensor del Cliente, presentarán respectivamente ante el Órgano de Administración, un informe explicativo del desarrollo de la función del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá, al menos, lo siguiente:
 - a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
 - b) Un resumen de las resoluciones emitidas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - c) Los criterios generales contenidos en las resoluciones.

- d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.
2. La memoria anual de la entidad deberá incluir, al menos, un resumen del informe del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 17.- Aprobación por el órgano de administración.

El presente reglamento ha sido aprobado por el órgano de administración, y cualquier modificación deberá ser sometida a su aprobación.

ARTÍCULO 18.- Verificación por el Banco de España.

De conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación, el presente reglamento y sus posibles modificaciones futuras deberán ser sometidos a la verificación del Banco de España para su entrada en vigor.

ANEXO I

Normativa aplicable.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige principalmente por la siguiente normativa:

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Otra normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

ANEXO II

De conformidad con lo dispuesto en este reglamento, los escritos que contengan quejas y reclamaciones, así como cuantos deban presentarse en el curso de los procedimientos iniciados con ocasión de las mismas, deberán dirigirse al **Servicio de Atención al Cliente** en cualquiera de las oficinas de PAYOK FINANCIAL SERVICES, S.L. o a cualquiera de las siguientes direcciones:

- **Dirección postal:** Avda. Costa Blanca, nº. 22, Fase 2, 10-E, Alicante, España
- **Dirección de correo electrónico:** SAC@payok.app
- **Teléfonos:** +34 968 079 125 / +34 613 01 87 17

De acuerdo con lo estipulado, las quejas o reclamaciones que deban ser tramitadas ante el **Defensor del Cliente**, podrán ser remitidas a través de las siguientes vías:

- **Dirección postal:** Ronda Norte, 1, 1º D, Esc Izquierda, Edificio Hexagonal, 30009, Murcia, España.
- **Dirección de correo electrónico:** info@cuencaasociados.com