

LOGISTA PAYMENTS, S.L.U.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Índice

INTRODUCCIÓN	2
TÍTULO PRELIMINAR	3
<i>Artículo preliminar</i>	3
<i>Artículo 1. Objeto</i>	3
TÍTULO I – DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
<i>Artículo 2. Ámbito de actuación</i>	4
<i>Artículo 3. Titular del Servicio de Atención al Cliente. Designación</i>	4
<i>Artículo 4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad</i>	4
<i>Artículo 5. Duración del nombramiento y cese en el cargo</i>	5
<i>Artículo 6. Funciones del SAC</i>	5
TÍTULO II – PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.	6
<i>Artículo 7. Plazo de Presentación</i>	6
<i>Artículo 8. Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones</i>	6
<i>Artículo 9. Admisión a trámite</i>	7
<i>Artículo 10. Tramitación</i>	8
<i>Artículo 11. Allanamiento y desistimiento</i>	9
<i>Artículo 12. Plazo de Resolución. Finalización y notificación</i>	9
<i>Artículo 13. Relación con los Servicios de Reclamaciones</i>	10
TÍTULO III – INFORME ANUAL	10
<i>Artículo 14. Informe anual</i>	10
TÍTULO IV – DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN	11
<i>Artículo 15. Deberes de colaboración</i>	11
<i>Artículo 16. Deberes de información a la clientela</i>	11
DISPOSICIÓN FINAL	11

INTRODUCCIÓN

Logista Payments cuenta con un Reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de las entidades financieras (“**Orden ECO/734/2004**”), en el que se comprenda una descripción de los servicios, instrumentos y medios de que dispone Logista Payments para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, usuarios del servicio de pago de facturas.

En consecuencia, el Consejo de Administración de Logista Payments, con la misión de velar por la calidad del Servicio de Pago de Facturas prestado a los Clientes , ha aprobado el presente reglamento para la defensa del Cliente (en adelante “**Reglamento**”), que tiene por objeto regular la actividad del servicio de atención al cliente Logista Payments, dirigido a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del Servicio de Cobro de Facturas prestado por Logista Payments, le presenten con relación a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

TTÍTULO PRELIMINAR

Artículo preliminar

De conformidad con lo referido en el Artículo 4 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago (“RSP”), “las personas físicas o jurídicas a las que se refiere el artículo 14 del RDLSP, que así lo soliciten, quedarán sujetas al régimen de inscripción separada en el Registro Especial de entidades de pago, previo cumplimiento de lo establecido en los apartados 1 y 2 de dicho artículo, y de la aportación de la documentación señalada en las letras a), b), f), g), i), j), k), p) y q) del artículo 2.1, y del certificado de antecedentes penales de las personas físicas responsables de la gestión o la prestación de la actividad”

El artículo 2.1. letra q) del RSP exige una descripción de los servicios, instrumentos u otros medios de que disponga, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del RDLSP, para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, incluido el Reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004..

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante “SAC”), así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes del Servicio de Cobro de Facturas (en adelante el “Servicio de Cobro de Facturas”), emitidas por la entrega de bienes y/o prestación de servicios de compañías suministradoras (en adelante las “Compañías Suministradoras”) prestado por Logista Payments, le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

El régimen de protección y defensa contenido en el presente Reglamento se aplicará a todas las personas, físicas o jurídicas y españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios del Servicio de Cobro de Facturas por Logista Payments (en adelante los “Clientes” o, individualmente, el “Cliente”)

TÍTULO I – DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 2. Ámbito de actuación.

Al SAC le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que se presenten ante Logista Payments y/o los Puntos de Venta por los Clientes del Servicio de Cobro de Facturas prestado por Logista Payments, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

En relación al punto anterior, se entenderá por “queja” la protesta formulada por un Cliente ante Logista Payments o un Punto de Venta a causa de una actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de Logista Payments y la prestación del Servicio de Cobro de Facturas.

Se entenderá por “Reclamación” las presentadas por los Clientes en las que se manifiesten expresamente, con la pretensión de obtener restitución de sus intereses o derechos, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Logista Payments que supongan para el interesado que las formule un perjuicio y que deriven de incumplimientos por parte de Logista Payments de la normativa de transparencia y protección de la clientela a efectos de su régimen de Entidad a que se refiere el artículo 14 del RDSL P .

Corresponde al SAC hacer llegar a Logista Payments, recomendaciones o sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre Logista Payments y los usuarios del Servicio de Cobro de Facturas prestado por Logista Payments.

Artículo 3. Titular del Servicio de Atención al Cliente. Designación

El titular del SAC (en lo sucesivo “Titular”) será designado por el Consejo de Administración de Logista Payments, cumpliendo dicho Titular designado con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente se comunicará al Banco de España y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras que corresponda por razón de su actividad.

Artículo 4. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en dicha área, quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; se encuentren procesados o, tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de enjuiciamiento Criminal, se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la

custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

La condición de Titular del Servicio de Atención al Cliente es incompatible con cualquier posición en la Entidad que someta a tal Titular a conflictos de interés en demérito de los legítimos intereses y derechos de los clientes, usuarios de servicios financieros prestados. En particular, se considerará que los empleados y directivos con responsabilidad directa en materias comerciales, de ventas y mercadotecnia no podrán ser considerados elegibles para ocupar la posición de Titular del Servicio.

Artículo 5. Duración del nombramiento y cese en el cargo

El nombramiento del Titular del SAC tiene, en principio, una duración indefinida conservando dicho mandato pleno vigor y efecto hasta que el mismo sea revocado por acuerdo motivado del Consejo de Administración de Logista Payments, que lo será, en todo caso, por causa grave y justificada, o tenga lugar la renuncia por parte del Titular.

Serán causas de Revocación:

- (i) Incumplimiento de las funciones del cargo, así como de las obligaciones propias del mismo.
- (ii) Desarrollo de funciones en Logista Payments, que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- (iii) Incapacidad sobrevenida.
- (iv) Finalización de la relación laboral con el Grupo Logista.

Si se produce una vacante en el cargo, Logista Payments procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante.

Artículo 6. Funciones del SAC

Es función del SAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes de Logista Payments derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al SAC:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes planteen a Logista Payments o los Puntos de Venta con respecto al Servicio de Cobro de Facturas.

- b. Presentar, formular y realizar ante Logista Payments, informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer la buena relación y la confianza que debe existir entre Logista Payments y sus Clientes.

- c. Edición de los informes periódicos sobre cumplimiento y calidad en la ejecución del servicio de atención.

TITULO II – PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Artículo 7. Plazo de Presentación.

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC será de (2) dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Toda queja o reclamación presentada fuera de ese plazo no será admitida a trámite.

Artículo 8. Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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 Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza..

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar, al menos:

- 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 su registro público y número de identificación fiscal para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Punto de Venta donde se hubiera producido la prestación del Servicio del Cobro de Factura prestado por Logista Payments.

- Manifestación del reclamante por la que declare que 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. La forma y lugar en que el Cliente reclamante desee recibir las notificaciones que se le deban cursar en relación con su queja o reclamación, de acuerdo con las modalidades de presentación que se recogen en este artículo.
- Lugar y fecha.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación (por ejemplo, el ticket o justificante percibido en el momento de realizar el pago del Servicio prestado por Logista Payments).

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas directamente a través de los formularios puestos a disposición del cliente, ante el SAC por correo postal o en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin, de acuerdo con lo previsto en presente artículo, así como en cualquier oficina, servicio o departamento de la entidad, independientemente de que se faciliten formularios para ello.

Artículo 9. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por Logista Payments, en caso de que no hubiese sido resuelta por el Punto de Venta donde se hubiera producido la prestación del Servicio de Cobro de Facturas, ésta será remitida al SAC a la mayor brevedad, que procederá a la apertura de un expediente, al que se dará el número correlativo que corresponda, debiéndose acusar recibo por email, o en su defecto por el medio escogido por el cliente para recibir las notificaciones relativas a la incidencia, y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

La queja o reclamación será presentada una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de Logista Payments.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, la representación que dice ostentar, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se le requerirá al firmante completar la información o documentación remitida en el plazo de (10) diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. No obstante, el interesado podrá iniciar un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos, en el cual podrá aportar dicha documentación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 12 de este Reglamento.

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- 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 Servicio deberá abstenerse de admitirla a trámite o, si se hubiera iniciado su tramitación, de continuarla.
- 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 los requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteran otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que se establezca en el presente Reglamento.

Cuando se considere no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de (10) diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 10. Tramitación

Una vez abierto el expediente de reclamación, el SAC requerirá a la entidad que presente a la mayor brevedad un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar la documentación pertinente, no pudiendo transcurrir más de siete (7) días hábiles sin haberse facilitado dicho informe.

Asimismo, el SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, tanto del reclamante como la entidad.

Logista Payments tiene el deber de facilitar con la máxima celeridad al SAC cuantas informaciones le solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11. Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, Logista Payments, rectificase su situación con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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 a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 12. Plazo de Resolución. Finalización y notificación

El plazo para resolver la reclamación será de quince (15) días hábiles a contar desde la presentación de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si Logista Payments no pudiera ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a su voluntad, enviará una respuesta provisional al cliente, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

Concluida la tramitación que exija la queja o reclamación, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el SAC dictará su decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas 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 que sean relevantes para el caso. Las decisiones serán siempre motivadas y, en los casos en que se aparte de los criterios sustentados en previos expedientes similares, explicitarán las razones que fundamenten el cambio de criterio. Las decisiones se notificarán a las partes afectadas en el plazo de los diez días naturales siguientes a su fecha. En el caso del reclamante, se le notificarán en la forma que haya indicado en su escrito inicial y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas y reclamaciones.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado pronunciado, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Asimismo, el reclamante tendrá siempre la posibilidad de acudir al Departamento de Conducta del Banco de España, en caso de no haber recibido respuesta del SAC dentro del plazo de quince (15) días hábiles referido en el presente artículo.

A estos efectos, conforme a lo previsto en 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, se entenderá por consumidor, 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 a una actividad comercial o empresarial, 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 las personas físicas.

Solo en caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o ante la propia entidad.

Artículo 13. Relación con los Servicios de Reclamaciones

El Titular del SAC deberá atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuar a Logista Payments en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

TITULO III – INFORME ANUAL

Artículo 14. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de Logista Payments un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, en su caso, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vista a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del citado informe se integrará en la memoria anual de Logista Payments.

TITULO IV – DEBERES DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 15. Deberes de colaboración

Logista Payments adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 16. Deberes de información a la clientela

Logista Payments pondrá a disposición de sus Clientes en su página Web, y en cualquier oficina abierta al público de la entidad, la información siguiente:

- La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de Logista Payments de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los Clientes, por cualquiera de los procedimientos descritos en el presente Reglamento, en el plazo de establecido en el artículo 12 del mismo.
- Referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular quejas y reclamaciones ante éste.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del Cliente.

DISPOSICIÓN FINAL

Conforme lo dispuesto en el apartado cuarto del Artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, Logista Payments someterá el Reglamento para la Defensa del Cliente a la aprobación del Consejo de Administración y, posteriormente a la verificación por parte del Banco de España como organismo supervisor.