



SAC

Reglamento para la defensa del cliente

Loomis Digital Solutions AB, Sucursal en España (6944)

INDICE:

5. Introducción

6. Disposiciones generales

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Aprobación
- Artículo 3. Modificación
- Artículo 4. Difusión

7. Servicio de Atención al Cliente

7.1 Requisitos y deberes

- Artículo 5. Designación
- Artículo 6. Idoneidad
- Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 8. Conflictos de intereses
- Artículo 9. Nombramiento y Cese
- Artículo 10. Funciones
- Artículo 11. Exclusiones
- Artículo 12. Deber de cooperación
- Artículo 13. Deber de información
- Artículo 14. Organización interna

7.2 Aspectos procedimentales

- Artículo 15. Presentación de quejas o reclamaciones
- Artículo 16. Plazo de presentación
- Artículo 17. Plazo de resolución de expedientes
- Artículo 18. Admisión a trámite
- Artículo 19. Solicitud de datos complementarios
- Artículo 20. Inadmisión
- Artículo 21. Tramitación
- Artículo 22. Acuerdo o allanamiento
- Artículo 23. Desistimiento
- Artículo 24. Decisión y notificación
- Artículo 25. Aceptación del reglamento

8. Otros aspectos

- Artículo 26. Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- Artículo 27. Informe anual
- Artículo 28. Verificación del presente Reglamento

5. INTRODUCCIÓN.

Loomis Digital Solutions AB, Sucursal en España (en adelante, "Loomis" o la "Entidad") ha fijado como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. El éxito de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destaque a Loomis frente a sus competidores.

A tales efectos, la labor de Loomis en el marco de la protección de los usuarios de servicios de pago ha tenido una doble misión: por un lado, implantar un Servicio de Atención al Cliente que cumple con las exigencias de la normativa vigente aplicable y sirve como cauce para resolver rápidamente y con garantías aquellas quejas y reclamaciones formuladas por sus clientes y, por otro, velar por la calidad del servicio prestado a los mismos.

En este sentido, Loomis ha elaborado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento"), el cual se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la Entidad, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado y con las máximas garantías, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

6. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

El Reglamento tiene por objeto regular la actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Loomis.

A los efectos de este Reglamento, el concepto de cliente se asimilará, en todo caso, al de usuarios de servicios financieros prestados por Loomis.

A efectos de su adecuada diferenciación, se entenderá por **reclamación** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Por su parte, se considerará **queja** las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de Loomis contra las que se formula la queja.

Artículo 2.- Aprobación

El Reglamento ha sido aprobado por el representante permanente de Loomis Digital Solutions AB, Sucursal en España.

El Consejo de Administración de Loomis Digital Solutions AB tomará razón del contenido del presente Reglamento y de las eventuales modificaciones que se introduzcan, así como de los informes elaborados en cumplimiento del mismo.

Asimismo, el Reglamento estará en todo momento a disposición de la autoridad competente para su inspección y consulta, conforme a la normativa aplicable.

Artículo 3.- Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del representante permanente, y, en todo caso, a la verificación del Banco de España, como supervisor de la Entidad.

Artículo 4.- Difusión

El representante permanente de Loomis y/o aquellas personas que ostenten poderes de representación de la Entidad, adoptarán cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre sus clientes y público en general.

Asimismo, el Reglamento estará disponible en la página web de Loomis, de acuerdo con lo establecido 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.

7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1 REQUISITOS Y DEBERES:

Artículo 5.- Designación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el representante permanente. Dicha designación será comunicada al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Artículo 6.- Idoneidad

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá contar con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 7.- Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- e) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- f) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- g) 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.
- h) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad. A los efectos de garantizar la autonomía en la toma de decisiones, el Servicio de Atención al Cliente se separará orgánicamente de los departamentos comerciales y operativos de la Entidad.

Artículo 8.- Conflictos de intereses

En aquellas reclamaciones o quejas en las que el titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el titular del Servicio se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después de su titular.

Del mismo modo, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Artículo 9.- Nombramiento y Cese

El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá su cargo durante un período de tiempo indefinido y cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, tras el correspondiente acuerdo adoptado de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, por el representante permanente.

Artículo 10.- Funciones

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Loomis, ya deriven de los propios contratos, de la normativa vigente aplicable de transparencia y protección de los usuarios de los servicios de pago o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Tendrán la consideración de quejas, aquellas comunicaciones referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios de la Entidad motivados por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala que se observe en el funcionamiento de dichos servicios.

Tendrán la consideración de reclamaciones, aquellas que formulen los usuarios a la Entidad y que tenga por fin la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, cuando consideren que se han lesionado sus derechos.

2.- Hacer llegar a la dirección de Loomis recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

Artículo 11.- Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- 4) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Loomis con sus empleados.
- 5) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Loomis, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, a excepción de las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte Loomis.
- 6) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Loomis frente al cliente, de forma

manifiesta.

Artículo 12.- Deber de cooperación

Loomis, adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 13.- Deber de información

Loomis deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web de Loomis, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

5) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación ante cualquier instancia de Loomis.

6) La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente de Loomis, para poder formular las quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. El Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España si transcurren 15 días hábiles desde que se presentó la queja o reclamación sin que el Servicio de Atención al Cliente de Loomis haya resuelto la queja o reclamación, o cuando el cliente no esté conforme con el sentido de la resolución del Servicio de Atención al Cliente de Loomis.

7) El presente Reglamento.

8) Referencias a la normativa vigente aplicable de transparencia y protección de los usuarios de los servicios de pago

Artículo 14.- Organización interna

El Servicio de Atención al Cliente desempeña sus funciones con autonomía e independencia de los restantes servicios, comerciales u operativos de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El Servicio de Atención al Cliente estará adscrito orgánicamente a la Dirección General de Loomis, a la cual reportará cuanta información le requiera.

El Servicio de Atención al Cliente deberá estar dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal de dicho Servicio deberá conocer y aplicar adecuadamente las normas relativas a la transparencia y protección de los clientes de servicios de pago.

3.2 ASPECTOS PROCEDIMENTALES

Artículo 15.- Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente

y en el presente Reglamento.

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 los requisitos previstos 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:

- 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 su 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.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquiera de las oficinas de Loomis o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 16.- Plazo de presentación

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

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 17.- Plazo de resolución de expedientes

Atendiendo al expuesto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018 de 23 de noviembre, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de 15 días hábiles, a contar desde la presentación de la queja o reclamación por el cliente ante cualquier instancia de la Entidad, para dictar un pronunciamiento.

En caso de fuerza mayor ajena a la voluntad de Loomis de no poder atender los 15 días hábiles se enviará una respuesta provisional, donde se indicará claramente los motivos del retraso indicando el plazo de contestación definitiva que en todo caso no excederá de un mes. El plazo que debe transcurrir para que el reclamante acuda al supervisor si el SAC no resuelve, será el plazo general de quince días hábiles o el plazo de excepción superior a quince días hábiles, pero no superior a un mes.

En caso de disconformidad por parte del reclamante con la resolución dictada, podrá acudir al Servicio de reclamaciones del Banco de España sin ser necesario esperar ningún plazo.

En todo caso, los clientes que tengan la condición de consumidor, conforme este se define 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, disponen del plazo de un año para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España para formular la misma queja o reclamación previamente presentada ante Loomis o el Servicio de Atención al Cliente de Loomis.

Artículo 18.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido inmediatamente resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente de Loomis de forma inmediata para que proceda a la apertura del expediente.

En todo caso, se informará al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia fehaciente de la fecha de presentación en la entidad, a efectos de cómputo del plazo de quince días hábiles indicado en el artículo 17.

Artículo 19.- Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la misma, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el plazo de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 17 de este Reglamento.

Artículo 20.- Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- 6) 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.
- 7) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio, o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- 8) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- 9) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- 10) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos (2) años previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) 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.

Artículo 21.- Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los

expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar en un plazo máximo de diez (10) días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 22.- Acuerdo o Allanamiento

El Servicio 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.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la entidad reclamada se allanase a la petición del cliente. Estas actuaciones serán comunicadas por la instancia competente al Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 23.- Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dando lugar con ello, a la finalización inmediata del procedimiento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10.2 de este Reglamento.

Artículo 24.- Decisión y notificación

Las decisiones que se dicten 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 financieros y, en particular, en el principio de equidad.

En ellas, se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez (10) 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 Ley 6/2020, de 11 de noviembre, de firma electrónica.

Artículo 25.- Aceptación del Reglamento

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

8. OTROS ASPECTOS

Artículo 26.- Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Loomis atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 27.- Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante representante permanente, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos establecidos en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Atendiendo a la disposición adicional segunda del Real Decreto 736/2019 de 20 de diciembre Loomis a través de su Servicio de Atención al Cliente publicará anualmente una memoria con el resumen de su actuación durante el ejercicio que corresponda.

Artículo 28.- Verificación del presente Reglamento

El presente Reglamento ha sido sometido a la verificación del Banco de España, conforme a lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden Ministerial 734/2004, de 11 de marzo, de que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.