



Reglamento para la Defensa del cliente de PayOk Financial Services, S.L.

Índice de contenido

ARTÍCULO PRELIMINAR
ARTÍCULO 1. Definiciones
ARTÍCULO 2. Deberes de información con los clientes
ARTÍCULO 3. Titular del Defensor del Cliente
ARTÍCULO 4. Duración del mandato y posibilidad de renovación
ARTÍCULO 5. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese
ARTÍCULO 6. Competencias del Defensor del Cliente
ARTÍCULO 7. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones
ARTÍCULO 8. Forma, contenido y lugar de la presentación
ARTÍCULO 9. Admisión a trámite
ARTÍCULO 10. Inadmisión de quejas o reclamaciones
ARTÍCULO 11. Deber de colaboración
ARTÍCULO 12. Allanamiento y desistimiento
ARTÍCULO 13. Finalización y notificación
ARTÍCULO 14. Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España
ARTÍCULO 15. Informes anuales
ARTÍCULO 16. Aprobación y modificaciones
ARTÍCULO 17. Verificación por el Banco de España
ANEXO I. Normativa aplicable
ANEXO II. Dirección de contacto

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 la figura y funciones del Defensor del Cliente de la entidad.

Las direcciones postales y electrónicas del Defensor del Cliente figuran en el ANEXO II.

Artículo 1. Definiciones

A efectos del presente reglamento, se entiende por:

- a) Cliente: cualquier usuario de los servicios financieros que la entidad de pago presta.
 - b) Queja: manifestación de disconformidad referida al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios debido a tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente.
 - c) Reclamación: pretensión de obtener la restitución de intereses o derechos en virtud de hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan un perjuicio para dichos intereses o derechos.
-



Artículo 2. Deberes de información con los clientes

PayOk debe poner a disposición de sus clientes, en todas las oficinas abiertas al público y en la página web, la siguiente información:

- a) Existencia del Defensor del Cliente, con dirección postal y de correo electrónico (detallados en el ANEXO II), para la recepción de quejas y reclamaciones.
- b) Obligación de atender y resolver en el plazo de quince días hábiles las quejas y reclamaciones presentadas, plazo que comenzará desde su presentación.
- c) Un ejemplar del presente reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- e) Referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, con indicación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía interna antes de acudir a él.

Artículo 3. Titular del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente será una persona altamente cualificada, independiente y ajena a la estructura organizativa de PayOk, designada por el órgano de administración. Su identidad será comunicada al Banco de España.

Artículo 4. Duración del mandato y posibilidad de renovación

La duración del cargo de Defensor del Cliente será por tiempo indefinido, pudiendo ser renovado, sustituido o cesado conforme a los principios de independencia y objetividad.

Artículo 5. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

No podrán ejercer el cargo quienes se encuentren incurso en causas de incompatibilidad, inelegibilidad o cese, entre ellas:

- a) Ejercer funciones operativas o comerciales en la entidad, u otras que generen conflicto de intereses.
- b) Ser fallidos concursados no rehabilitados, inhabilitados o suspendidos para ejercer cargos públicos o de administración.
- c) Tener antecedentes penales por delitos económicos, financieros, fiscales o relativos a la protección del consumidor.
- d) Cesar por incapacidad sobrevenida, condena penal firme, renuncia expresa o acuerdo motivado del órgano de administración.

Artículo 6. Competencias del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente conocerá y resolverá:



- a) En segunda instancia, las quejas o reclamaciones no resueltas a satisfacción del cliente por el Servicio de Atención al Cliente.
- b) En primera instancia, las reclamaciones de cuantía superior a 1.000 € si así lo solicita el cliente.
- c) Actuar como mediador entre los clientes y la entidad, con la finalidad de obtener un acuerdo amistoso.
- d) Presentar informes, recomendaciones o sugerencias al órgano de administración sobre aspectos que puedan fortalecer las buenas relaciones.

Artículo 7. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

Los clientes pueden presentar sus quejas o reclamaciones en el plazo de cinco años desde que sucedieron los hechos, respetando, en todo caso, un plazo de dos años desde que tuvieron conocimiento del motivo.

Artículo 8. Forma, contenido y lugar de la presentación

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representante, en soporte papel o por medios electrónicos, en las direcciones indicadas en el ANEXO II.

El escrito debe contener:

- a) Identificación del reclamante y, en su caso, representante legal.
- b) Domicilio a efecto de notificaciones.
- c) Motivo de la queja o reclamación.
- d) Oficina o departamento donde se originó el hecho.
- e) Declaración de que la queja o reclamación no está siendo tramitada en ningún proceso judicial, administrativo o arbitral.
- f) Lugar, fecha y firma.
- g) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación.
- h) Preferencia de soporte para la resolución (en caso de no indicarse, se usará el mismo que el de presentación).

Artículo 9. Admisión a trámite

El Defensor del Cliente dispondrá de quince días hábiles para resolver la queja o reclamación. Si no fuera posible responder en ese plazo, se enviará una respuesta provisional justificando el retraso y especificando el plazo para la respuesta definitiva, que no podrá exceder de un mes.

Artículo 10. Inadmisión de quejas o reclamaciones

Solo podrán inadmitirse a trámite las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- a) Omisión de datos esenciales no subsanables.
- b) Pretensión de tramitar recursos o acciones distintos cuya competencia recaiga en órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando ya se encuentra en trámite en dichas instancias.
- c) Materias ajenas al ámbito de operaciones o derechos del cliente.



- d) Reiteración de quejas ya resueltas.
- e) Presentación fuera de plazo.

La inadmisión se comunicará mediante resolución motivada al interesado, quien podrá presentar alegaciones en el plazo de diez días naturales.

Artículo 11. Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de PayOk, así como el Servicio de Atención al Cliente, deben colaborar con el Defensor del Cliente, facilitando la información y documentación necesaria para la correcta tramitación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 12. Allanamiento y desistimiento

Si la entidad rectifica su actuación a satisfacción del reclamante, así lo comunicará al Defensor del Cliente, archivándose la reclamación. El interesado podrá desistir en cualquier momento, lo que supondrá la finalización inmediata del procedimiento respecto a él.

Artículo 13. Finalización y notificación

La resolución será motivada, clara y fundada en la normativa y buenas prácticas financieras. Se notificará en el plazo de diez días naturales por el medio designado por el reclamante, o en su defecto, por el medio de presentación.

La resolución informará expresamente de la posibilidad del cliente de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de disconformidad o transcurso del plazo sin resolución.

Artículo 14. Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España

PayOk designará a la persona responsable de atender los requerimientos del Banco de España en materia de reclamaciones.

Artículo 15. Informes anuales

El Defensor del Cliente presentará anualmente un informe al órgano de administración, incluyendo:

- Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, incluyendo el número total, los expedientes admitidos y los inadmitidos, así como las causas de inadmisión.



- Desglose de los motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, con especial referencia a las áreas o productos sobre los que se hayan formulado más incidencias.
- Un resumen de las resoluciones emitidas, indicando el porcentaje y número de resoluciones favorables y desfavorables para los reclamantes, así como las cuantías e importes afectados.
- Los criterios generales seguidos en las resoluciones, especialmente aquellos adoptados de forma reiterada o que supongan una interpretación relevante de la normativa aplicable.
- Las recomendaciones o sugerencias que, a juicio del titular del Servicio de Atención al Cliente, puedan contribuir a una mejor protección de los clientes y a la mejora de los procedimientos internos de la entidad.
- Cualquier otra información que se considere relevante para la valoración y mejora del sistema de atención al cliente.

Artículo 16. Aprobación y modificaciones

Este reglamento ha sido aprobado por el órgano de administración de PayOk. Las modificaciones deberán ser igualmente aprobadas.

Artículo 17. Verificación por el Banco de España

El reglamento y sus futuras modificaciones se someterán a la verificación del Banco de España para su entrada en vigor.

ANEXO I. Normativa aplicable

- 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.
- 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 entidades financieras.
- Otra normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

ANEXO II. Dirección de contacto

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