

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

*Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria.
(Servicio de Atención al Cliente)*

Preámbulo.

Título I.: Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Título II.: Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I.: Requisitos y deberes.

Artículo 3. Designación.

Artículo 4. Idoneidad.

Artículo 5. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 6. Duración del mandato

Artículo 7. Cese.

Artículo 8. Funciones.

Artículo 9. Exclusiones.

Artículo 10. Deber de cooperación.

Artículo 11. Deber de información.

Capítulo II.: Aspectos procedimentales.

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 13. Plazo de presentación.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación.

Artículo 16. Admisión a trámite.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 18. Inadmisión.

Artículo 19. Tramitación.

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento.

Artículo 21. Desistimiento.

Artículo 22. Decisión y notificación.

Título III.: Otros aspectos.

Artículo 23. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 24. Informe anual.

Artículo 25. Verificación

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de servicios financieros, establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

El Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, dispone que se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la comunicación por medios telemáticos con los departamentos de atención al cliente de las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, y, en su caso, del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se establece para regular el Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

A los efectos previstos en el artículo anterior, se entiende por entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria las siguientes:

- Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad
- Finanduro SV, S.A.
- Gesduero, S.G.I.I.C., S.A.
- Caja España Fondos, S.A., S.G.I.I.C.
- Unión del Duero, Compañía de Seguros Generales, S.A.

TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Capítulo I. Requisitos y deberes.

Artículo 3. Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a las autoridades supervisoras que correspondan de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Artículo 4. Idoneidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 5. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.

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

- a) Las personas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
- 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 funciones operativas o comerciales en la entidad.

Artículo 6. Duración del mandato.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por un periodo de cinco años, pudiéndose renovar por periodos sucesivos de igual duración.

Artículo 7. Cese.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por incapacidad sobrevenida, renuncia, resolución de su relación laboral, jubilación, prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 5 de este Reglamento, por acuerdo del Consejo de Administración de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad, que ha de venir motivado por causas objetivas y suficientemente graves, a fin de preservar la independencia de este cargo.

Vacante el cargo por cualquier causa, se procederá a la designación del nuevo titular, conforme se establece en el artículo 3 del presente Reglamento.

Artículo 8. 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, usuarios de las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, ya deriven de los propios 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. Se consideran incluidas las quejas y reclamaciones presentadas en relación a la actuación de los agentes y operadores de banca-seguros de Unión del Duero, Compañía de Seguros Generales, S.A.

En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

2.- Hacer llegar a las direcciones correspondientes las 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 las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria y sus clientes.

Artículo 9. Exclusiones

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

- 1) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria con sus empleados.
- 2) Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 15.4. de este Reglamento.
- 3) Aquellas que no se encuentren dentro del ámbito de actuación establecido en el apartado 1 del artículo 8.
- 4) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 10. Deber de cooperación.

Las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria adoptarán las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios de las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

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

Artículo 11. Deber de información.

Las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria deberán 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 reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y, en su caso, en la página Web de cada una de las

entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- 1) 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 dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- 2) La existencia del correspondiente Comisionado para la Defensa del Cliente, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas ante dicho Comisionado.
- 3) El presente Reglamento.
- 4) 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

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 este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo exigir las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria pago alguno por dicho concepto al cliente.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, por escrito y con firma autógrafa o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 13. Plazo de presentación.

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

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre el mismo. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 12 del presente Reglamento, en el que se hará constar:

- 1) 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.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 4) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 5) Lugar, fecha y firma.

Artículo 16. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por las entidades afectadas, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 12 del presente Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo para su resolución y procederá a la apertura del expediente correspondiente.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 14 de este Reglamento.

Artículo 18. Inadmisión.

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

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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 las funciones especificadas en el artículo 8 de este Reglamento.
- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 13 de este Reglamento.

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.

Artículo 19. 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 las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 20. Acuerdo o Allanamiento.

El Servicio de Atención al Cliente, antes de dictar su decisión, podrá 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, si la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más tramite. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la entidad correspondiente del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria se allanase a la petición del cliente.

Artículo 21. Desistimiento.

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

Artículo 22. 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, del principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Los pronunciamientos, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez 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 e incluyan la firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente, según 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.

TÍTULO III. **OTROS ASPECTOS.**

Artículo 23. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Las entidades del Grupo Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria atenderán, por medio del responsable de Secretaría General de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad, los requerimientos que el Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

Artículo 24. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante los correspondientes Consejos de Administración, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 25. Verificación.

Este Reglamento se someterá a la verificación del órgano competente de la Junta de Castilla y León.