

Reglamento para la Defensa del Cliente
de la Confederación Española de Cajas de Ahorros

Servicio de Atención al Cliente.

Alcalá, 27 (5ª planta)

28014.- MADRID

Fax. 91 5965734

e-mail: servicioatencionalcliente@ceca.es

Preámbulo.

Título I.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Aprobación.

Artículo 3. Modificación.

Título II.

Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I.

Requisitos y deberes.

Artículo 4. Designación.

Artículo 5. Idoneidad.

Artículo 6. Duración del mandato.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 8. Cese. Conflictos de Interés.

Artículo 9. Funciones.

Artículo 10. Exclusiones.

Artículo 11. Deber de cooperación.

Artículo 12. Deber de información.

Capítulo II.

Aspectos procedimentales.

Artículo 13. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 14. Plazo de presentación.

Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 16. Contenido del documento de presentación.

Artículo 17. Admisión a trámite.

Artículo 18. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 19. Inadmisión.

Artículo 20. Tramitación.

Artículo 21. Acuerdo o allanamiento.

Artículo 22. Desistimiento.

Artículo 23. Notificación.

Artículo 24. Aceptación del Reglamento.

Título III.

Otros aspectos.

Artículo 25. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 26. Informe anual.

Artículo 27. Verificación del presente Reglamento.

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 las entidades financieras, 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, así como la figura del Defensor del 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 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 aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los Clientes con la Confederación Española de Cajas de Ahorros, 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 y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Artículo 2. Aprobación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros con fecha de 21 de julio de 2004, y modificado posteriormente por acuerdo del Consejo de Administración de fecha 19 de enero de 2005.

Artículo 3. Modificación.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación a la que se alude en el artículo 2º.

TÍTULO II **DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Capítulo I **Requisitos y deberes**

Artículo 4. Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, será designado conforme a la normativa legal y estatutaria vigente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad supervisora, es decir, al Banco de España.

Artículo 5. 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 6. Duración del mandato.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo por un periodo indefinido.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.

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

- a) Los fallidos y 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 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 8. Cese.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, 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, por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, o mediante el correspondiente acuerdo del Consejo de Administración por incumplimiento grave de alguna de las funciones para las que ha sido designado, de acuerdo con la normativa legal y estatutaria vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 9. 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 la Confederación Española de Cajas de Ahorros, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, 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.

2.- Hacer llegar a la dirección de la Confederación Española de Cajas de Ahorros 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 Confederación Española de Cajas de Ahorros y sus clientes.

Artículo 10. Exclusiones

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

1) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de la Confederación Española de Cajas de Ahorros con sus empleados.

2) Las referidas al ejercicio de la facultad discrecional de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios.

3) 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 16.4 del presente Reglamento.

4) Las que, con intención clara y manifiesta del cliente, se dirijan exclusivamente a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Confederación Española de Cajas de Ahorros frente al mismo.

Artículo 11. Deber de cooperación.

La Confederación Española de Cajas de Ahorros 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 la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éstos soliciten 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 12. Deber de información.

La Confederación Española de Cajas de Ahorros 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 reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página Web de la Confederación Española de Cajas de Ahorros 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.

A estos efectos, la dirección postal es, calle Alcalá, 27, (28014) Madrid, y la dirección de correo electrónico es: servicioatencionalcliente@ceca.es.

2) La existencia de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, 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 dichos Comisionados.

3) El presente Reglamento.

4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II **Aspectos procedimentales**

Artículo 13. 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 la Confederación Española de Cajas de Ahorros exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán 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, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Confederación Española de Cajas de Ahorros o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, y que se explicita en el artículo 12.1 del presente Reglamento.

Artículo 14. 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.

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

A los efectos de inadmisión de las quejas o reclamaciones presentadas por el cliente por haber transcurrido el plazo, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, deberá probar, en su caso, que el cliente tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo.

Artículo 15. 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 16. 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 13, 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 17. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por la Confederación Española de Cajas de Ahorros, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente, con carácter previo, por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, se acusará recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 18. 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 15 de este Reglamento.

Artículo 19. 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 los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, transcrito en el artículo 9.1 del presente 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 14 de este Reglamento.

6) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 10 del presente 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 20. 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 Confederación Española de Cajas de Ahorros, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 21. 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 Confederación Española de Cajas de Ahorros se allanase a la petición del cliente.

Artículo 22. Desistimiento.

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

Artículo 23. 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 mencionará 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, o bien transcurrido el plazo de dos meses sin que se hubiese dictado pronunciamiento por el Servicio de Atención al Cliente.

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 y cumplan, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 24. Aceptación del Reglamento.

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

TÍTULO III **OTROS ASPECTOS**

Artículo 25. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

La Confederación Española de Cajas de Ahorros atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que los Comisionados puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en sus Reglamentos.

Artículo 26. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

Artículo 27. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación del Banco de España, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.