

Reglamento para la Defensa del Cliente
del Grupo CAJA INMACULADA

Preámbulo.

Título I.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Modificación.

Título II.

Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I.

Requisitos y deberes.

Artículo 3. Designación.

Artículo 4. Idoneidad.

Artículo 5. Duración del mandato.

Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 7. Cese. Conflictos de Interés.

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. Notificación.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

Título III.

Otros aspectos.

Artículo 24. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

Artículo 25. Informe anual.

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 los departamentos y servicios 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 aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente del Grupo CAJA INMACULADA, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la Caja y con el resto de entidades integradas en su Grupo, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Por otra parte, debe reseñarse que la Ley aragonesa 1/1991, de 4 de enero, reguladora de las Cajas de Ahorros en Aragón, implantó la figura del Defensor del Cliente en el seno de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros, en la que está integrada la Caja de Ahorros de la Inmaculada, rigiéndose por su propio Reglamento, lo que justifica la ausencia de regulación sobre dicha figura en el presente Reglamento. En definitiva, la protección de los clientes de la Caja de Ahorros de la Inmaculada se encuentra garantizada por la coexistencia de ambos órganos, por una parte el Servicio de Atención al Cliente, de carácter interno y que extiende sus competencias a las sociedades integradas en el grupo económico Caja Inmaculada que están sujetas al cumplimiento de dicha obligación, y por otra parte el Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros, cuya competencia se restringe al ámbito de los servicios financieros directamente prestados por la Caja de Ahorros de la Inmaculada. Resta significar, por lo que se refiere a las reclamaciones de los usuarios de los

servicios comprendidos en este ámbito restringido, que son los propios usuarios los que pueden decidir si optan por presentar su reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, dejando aparte los casos en que éste tiene vedada su competencia por razón de la cuantía de la reclamación, pero, en cualquier caso, frente a la resolución que dicte uno u otro órgano el reclamante, en caso de disconformidad, deberá acudir directamente, en caso de que lo considere oportuno, al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, sin que exista doble instancia entre el Servicio y el Defensor del Cliente de la Federación Aragonesa de Cajas de Ahorros.

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 Caja de Ahorros de la Inmaculada, que extenderá sus competencias, en el marco de lo dispuesto por el ordenamiento jurídico, al ámbito de las sociedades CAI Vida y pensiones, Seguros y Reaseguros, S.A., CAI BOLSA Sociedad de Valores, S.A., CAI Mediación de Seguros, S.A. y CAI Seguros Generales de Seguros y Reaseguros, S.A., integradas todas ellas en el Grupo CAJA INMACULADA.

Artículo 2. Modificación.

Cualquier modificación del contenido del presente Reglamento deberá ser sometida a la aprobación del Consejo de Administración de la Caja, sin perjuicio de la verificación que corresponda a los organismos competentes.

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 conforme a la normativa legal y estatutaria vigente aplicable a la Caja de Ahorros de la Inmaculada y a las entidades integradas en su grupo. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan de la Comunidad Autónoma.

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. Duración del mandato.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo durante el periodo por el que hubiera sido designado en su caso, sin perjuicio de su posible renovación, o hasta que el Consejo de Administración acuerde su cese.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrán 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 o en las sociedades comprendidas en el Grupo Caja Inmaculada.

Artículo 7. 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 6, por expiración del mandato, en su caso, o por cese acordado por el Consejo de Administración, 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 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 la Caja o de los servicios prestados por las sociedades integradas en su grupo a que se extiende el presente Reglamento, cuando las

mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja o las sociedades de su grupo, 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 Caja y de las sociedades integradas en su grupo, a los efectos de este Reglamento, 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 integrantes del grupo Caja Inmaculada 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 la Caja con sus empleados.
- 2) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de la Caja, 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 15.4.
- 4) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.
- 5) 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.

La Caja 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 solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En idénticos términos, las sociedades del grupo Caja Inmaculada a las que afecte el presente Reglamento deberán facilitar el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

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

Artículo 11. Deber de información.

La Caja y las sociedades integradas en su grupo a las que afecte este Reglamento 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 la página web de la Caja y de las sociedades de su grupo, en su caso, 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 dicho Servicio.
- 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 o al Defensor de Cliente, en su caso, 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 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 la Caja 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 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 Caja o de la correspondiente sociedad integrada en su grupo, 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. El cliente, deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

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

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, 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 la Caja o por la sociedad integrada en su grupo, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, una vez recibida por el Servicio de Atención al Cliente la queja o reclamación, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, acusando recibo por escrito al reclamante de su recepción y dejando constancia de la fecha de presentación ante dicho Servicio a efectos de cómputo del plazo.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada 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 los requisitos establecidos en el apartado 1 del 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.
- 6) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 9 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 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 la Caja o de la sociedad integrada en su grupo de que se trate, 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 20. 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 Caja o la sociedad integrada en su grupo de que se trate 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, el principio de equidad.

En las decisiones 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.

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 los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de

diciembre, de firma electrónica; si el reclamante no ha solicitado una modalidad concreta de notificación deberá efectuarse a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

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

Título III.
Otros aspectos.

Artículo 24. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

La Caja y las sociedades integradas en su grupo atenderán, por medio de la persona que designen al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 25. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración un informe sobre el desarrollo de la función del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio precedente, en los términos y con el contenido establecido en la normativa vigente.

000000000000000000000000