

**REGLAMENTO**

**DEL**

**DEFENSOR DEL CLIENTE**

**DE LAS**

**CAJAS DE AHORROS CATALANAS**

# **TÍTULO I**

## **DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS CAJAS DE AHORROS CATALANAS**

### **CAPÍTULO PRIMERO.-**

#### **DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO**

**Artículo 1** – El presente Reglamento regula la figura del “Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas”, en el seno de la Federación Catalana de Cajas de Ahorros.

Podrá adherirse a este Reglamento cualquier Caja de Ahorros integrada en dicha Federación, así como las entidades prestadoras de servicios financieros que formen parte del mismo grupo que la Caja adherida.

A estos efectos se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores.

Cuando se cite a “las Cajas” se entenderán también comprendidas en esta denominación las respectivas entidades del mismo grupo adheridas a este Reglamento.

Se incluirá como anexo del presente Reglamento relación permanentemente actualizada de “las Cajas” adheridas.

**Artículo 2** – Todo cliente o usuario de cualquiera de “las Cajas” tendrá derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Cliente cualquier queja o reclamación que estime oportuno, con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

A estos efectos, salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

- **Clientes o usuarios:** Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por “las Cajas”, incluidos los partícipes, promotores y beneficiarios de planes de pensiones, los tomadores, asegurados, beneficiarios y los terceros perjudicados en caso de contratos de seguro, así como los causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los usuarios no clientes.

- **Quejas o reclamaciones:** Las presentadas por los usuarios que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

**Artículo 3** – La Federación Catalana de Cajas de Ahorros designará para el ejercicio del cargo de Defensor del Cliente, persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con preparación y aptitudes adecuadas para el desempeño de las funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al cargo. Los mismos requisitos deberán concurrir en la persona que tenga que sustituirle por cualquier causa.

De modo especial constituirá requisito indispensable de dicha persona su total independencia respecto de “las Cajas”. En consecuencia, no podrá estar ligada a “las Cajas” por contratos de obras, servicios, suministros o trabajos retribuidos, durante el período de ejercicio del cargo y los dos años siguientes, contados a partir del cese en el cargo.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.-**

### **DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN**

**Artículo 4** – El nombramiento del Defensor del Cliente tendrá una duración de tres años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno la Federación Catalana de Cajas de Ahorros.

La designación del Defensor del Cliente, será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

**Artículo 5** – El Defensor del Cliente cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo de la Federación Catalana de Cajas de Ahorros, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

Vacante el cargo, la Federación Catalana de Cajas de Ahorros, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar nuevo Defensor del Cliente dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que tal vacante se produjo.

## **CAPÍTULO TERCERO.-**

### **DE LAS FUNCIONES**

**Artículo 6** – Será función del Defensor del Cliente la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de “las Cajas”, derivados de sus relaciones con las mismas, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En el desarrollo de su función, corresponde al Defensor del Cliente:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 9º.
- b) Formular ante la Federación Catalana de Cajas de Ahorros, o, en su caso, ante el Consejo de Administración de cualquiera de las citadas cajas, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que deben existir entre “las Cajas” y sus clientes.

## **CAPÍTULO CUARTO.-**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LA FEDERACIÓN CATALANA DE CAJAS DE AHORROS Y DE LAS PROPIAS CAJAS EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE.**

**Artículo 7** – La Federación Catalana de Cajas de Ahorros adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de su función por el Defensor del Cliente, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de su actuación.

En particular, compete a la Federación Catalana de Cajas de Ahorros:

- a) Instalar y atender las oficinas del Defensor del Cliente.
- b) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento de su cometido.
- c) Asistirle en todo aquello que coadyuve a un más correcto y eficaz desempeño de su función, facilitándole cuanta información solicitare en materia que sea competencia de la Federación.
- d) Informar a los clientes de “las Cajas”, en la forma que estime adecuada, de la existencia de su Defensor del Cliente, del domicilio de su Oficina, así como del contenido del presente Reglamento, en especial, en el tablón de anuncios situado en lugar destacado de las oficinas que “las Cajas” tienen abiertas al público .
- e) Recibir y valorar las reclamaciones que puedan formularse en relación con la actuación del Defensor del Cliente, adoptando las decisiones que estime pertinentes, en particular a efectos de lo previsto en el apartado g) del artículo 5º.

**Artículo 8** – Para las relaciones del Defensor del Cliente con “las Cajas” en el ejercicio de su función, cada una de éstas designará un Coordinador, a través del cual se efectuarán las comunicaciones y diligencias que, en cada caso, el Defensor del Cliente estime necesarias.

“Las Cajas” tienen el deber de facilitar al Defensor del Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de los clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia, y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

## **TÍTULO II**

### **DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

#### **CAPÍTULO PRIMERO.-**

#### **OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

**Artículo 9** – Corresponde al Defensor del Cliente la resolución de las reclamaciones, tal como se definen en el artículo 2 del presente Reglamento, que se hallen en uno de los dos siguientes supuestos:

- a) Las reservadas a la competencia del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones, en relación con los planes de pensiones del sistema individual, es decir, las que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes individuales.
- b) Las que traten sobre cualquier otra materia, siempre que su cuantía, sumados todos los conceptos, sea igual o inferior a 120.000 euros o carezcan de cuantía.

**Artículo 10** – El plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos en que se basen, será de dos años.

Toda reclamación recibida por el Defensor del Cliente pasado el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia, serán rechazadas de plano, o, en su caso, darán motivo a su desestimación al dictarse la resolución sobre el fondo del asunto.

**Artículo 11** – La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Cliente tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por dichos conceptos.

Las reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o cualquier oficina abierta al público de la Caja o entidad afectada, o directamente ante el Defensor del Cliente, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al correspondiente Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo para resolver la reclamación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, en el Defensor del Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

**Artículo 12** – La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel 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.

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 registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al escrito inicial, las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su reclamación.

**Artículo 13** – Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito establecido en el artículo 2 de este Reglamento y, en particular:
  - ▶ Las referentes a las relaciones de origen laboral entre “las Cajas” y sus empleados.

- ▶ Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de “las Cajas”.
  - ▶ Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de “las Cajas” frente al cliente.
  - ▶ Las de carácter penal y aquéllas que afecten a personas distintas del cliente o “las Cajas”.
- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 10 de este Reglamento.
- f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.-**

### **DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 14** – Recibida una reclamación, el Defensor del Cliente resolverá, de inmediato, sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará traslado al reclamante y a la caja afectada.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la 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 cómputo del plazo de dos meses para resolver las reclamaciones.

Rechazada la admisión a trámite de una reclamación, mediante resolución motivada, se pondrá de manifiesto al interesado dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Si el interesado no contestara en esos diez días, se entenderá confirmada la inadmisión procediéndose al archivo del expediente.

**Artículo 15** – Admitida a trámite la reclamación, el Defensor del Cliente enviará copia de la misma a la caja afectada para que formule alegaciones en el plazo de veinte días naturales contados desde el momento de recibir el traslado. El Defensor del Cliente, no obstante, atendida la complejidad de cada caso, podrá ampliar prudencialmente el indicado plazo, teniendo en cuenta el tiempo total que se otorga al Defensor del Cliente para decidir.

En cualquier caso, el Defensor del Cliente valorará, además de otras consideraciones que sean aplicables, los usos del comercio o bancarios practicados por el conjunto de cajas y otras entidades de crédito, y podrá recabar de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes en orden a la resolución a adoptar, la cual deberá pronunciarse dentro de los dos meses inmediatos siguientes a la fecha de admisión a trámite de la reclamación, salvo causa de fuerza mayor que se razonará.

Si a la vista de la reclamación, 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 reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **CAPÍTULO TERCERO.-**

### **DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y SUS EFECTOS**

**Artículo 16** – El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente.

Las resoluciones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente en cuantía que no exceda por todos los conceptos de 120.000 euros. Asimismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión será notificada 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, 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 reclamación.

**Artículo 17** – Las resoluciones del Defensor del Cliente serán de obligado acatamiento para “las Cajas” afectadas, las cuales deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución, y siempre que el cliente, y, en su caso, todas las demás personas con posibles derechos, hayan hecho formal aceptación de la resolución y expresa renuncia al ejercicio de otras acciones según lo previsto en el artículo 20 de este Reglamento.

Si no se señalare plazo, y se tratare de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los veinte días naturales siguientes al día en que tenga lugar la citada aceptación y renuncia por el cliente, y, en su caso, por las demás personas con posibles derechos.

**Artículo 18** – Será voluntaria para el reclamante la aceptación de la resolución dictada por el Defensor del Cliente.

**Artículo 19** – La aceptación de la resolución deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea judicial, administrativa, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes.

**Artículo 20** – Corresponde al Defensor del Cliente la custodia de las actuaciones que constituyen el contenido de los expedientes formados para la sustanciación de las reclamaciones. Los clientes que las hayan formulado y “las Cajas” reclamadas tienen derecho al desglose y devolución de los documentos respectivamente aportados. En cuanto al resto de las actuaciones, las peticiones de información acerca de aquéllas, será potestativo del Defensor del Cliente atender o denegar decidiendo conforme a los principios del secreto bancario y la protección de datos.

Los archivos y antecedentes estarán siempre en poder del Defensor del Cliente o, en caso de vacante, de la Federación Catalana de Cajas de Ahorros. En el supuesto de que alguna caja se separara del presente Reglamento común, los archivos relativos a dicha caja se pondrán a disposición de ésta.

## **CAPÍTULO CUARTO.-**

### **DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO PARA SU PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 21** – Las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Cliente serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin más trámite.

**Artículo 22** – La presentación de una reclamación ante el Defensor del Cliente tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del Código Civil.

## **TÍTULO III**

### **DE LAS RELACIONES GENERALES, MEMORIA Y PRESUPUESTO DE GASTOS**

#### **CAPÍTULO PRIMERO.-**

##### **DE LAS RELACIONES EN GENERAL**

**Artículo 23** – Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Cliente podrá dirigir a la Federación y a las entidades que la integran requerimientos, notificaciones, preguntas o cualquier otra clase de comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de “las Cajas” que hubieran merecido su atención, y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los clientes.

La Federación Catalana de Cajas de Ahorros o las Entidades que la integran, indistinta y directamente o a través de los Órganos o personas en los que hubieran delegado a tal fin, deberán dar contestación en un plazo no superior a veinte días naturales.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.-**

### **DE LA MEMORIA**

**Artículo 24** – Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará ante la Federación Catalana de Cajas de Ahorros y de los Consejos de Administración de las Entidades que la integran, una memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año precedente, la cual podrá incluir, asimismo, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación. A través de la Federación Catalana de Cajas de Ahorros, se facilitará a las Cajas y entidades a las que se aplica el presente Reglamento, un resumen de dicha Memoria para su integración en las respectivas memorias anuales de las mencionadas entidades.

Asimismo, la Federación Catalana de Cajas de Ahorros, de acuerdo con las cajas afectadas, podrá acordar, atendido su interés general, la publicación de aquellas resoluciones que crea conveniente, manteniendo en todo caso la reserva en cuanto a las partes intervinientes.

## **CAPÍTULO TERCERO.-**

### **DEL PRESUPUESTO DE GASTOS**

**Artículo 25** – Corresponde a la Federación Catalana de Cajas de Ahorros la elaboración, aprobación y liquidación del presupuesto anual de gastos del Defensor del Cliente, sin perjuicio de informar al titular de la institución de los extremos que, respecto de esos trámites, se consideren pertinentes.

*Barcelona, junio de 2004*