

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DEL GRUPO DE EMPRESAS DE LA CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA

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 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, con el espíritu de mejorar las relaciones de los Clientes con el Grupo Caja Cantabria, 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, del Grupo Caja Cantabria.

Artículo 2. Aprobación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria con fecha 1 de febrero de 2005. Con fecha 29 de junio de 2004 se había aprobado una primera versión del mismo.

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. 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 por la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, como entidad dominante del Grupo. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad competente del Gobierno de Cantabria.

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 de 4 años, pudiendo ser objeto de renovación.

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 o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, apreciados por el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria, o tras el correspondiente acuerdo del Consejo de Administración de conformidad con la normativa legal vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal 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 Caja o de las empresas del Grupo, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja o por las empresas del 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 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 Caja y sus clientes.
- 3.- Sus funciones se limitarán a las empresas del grupo que estén dentro del ámbito de aplicación de la Orden ECO /734/2004, de 11 de marzo.

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 Caja o de las empresas del Grupo con sus empleados.
- 2) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de la Caja o de las empresas del Grupo, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus 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.
- 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 11. 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 por considerarlas necesarias para el ejercicio de sus funciones, obligación que recaerá igualmente en las empresas del Grupo.

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 Caja 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, ya sea de la Caja o de las empresas del Grupo incluidas dentro del ámbito de aplicación de la ORDEN ECO/ 734/2004, de 11 de marzo, y en la página Web de la Caja 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 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 pudiéndose requerir 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 las empresas del Grupo o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

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. 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 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 cualquiera de los lugares admitidos, de conformidad con lo prevenido en el artículo 13 del presente Reglamento.

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 no tener conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación 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 Caja o por una empresa del Grupo, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, servicio o empresa objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata. Se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación en cualquiera de los lugares admitidos, de conformidad con lo prevenido en el artículo 13 del presente Reglamento, se procederá a la apertura de expediente por parte del Servicio de Atención al Cliente.

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.
- 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.

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 Caja o empresas del Grupo, 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 naturales 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 Caja 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 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 y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Título III.

Otros aspectos.

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

La Caja y las empresas del Grupo atenderán, por medio de una persona designada al efecto por la Caja, los requerimientos que el Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento. A tal fin se faculta al Secretario General de la Caja para que designe a la persona que, por su experiencia y preparación, estime más adecuada.

Caso de asumir esta función el titular del Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar la colaboración interna que estime necesaria del Departamento que, por su experiencia en esta función, considere conveniente.

Artículo 25. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, 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.

Referido informe anual será objeto de remisión para su conocimiento, a la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Cantabria.

Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido sometido a la verificación de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Cantabria, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 8.4.a) Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.