

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

DE

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DE
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT

INDICE

PREAMBULO.

CAPÍTULO I.- Disposiciones generales.

Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2.- Aprobación y modificación del Reglamento.

CAPÍTULO II.- Atención y defensa del cliente.

Artículo 3.- Servicio de atención al cliente.

Artículo 4.- Titular del Servicio.

Artículo 5.- Colaboración de la organización.

Artículo 6.- Información a los clientes.

CAPÍTULO III.- Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones.

Artículo 7.- Alcance del procedimiento.

Artículo 8.- Forma, contenido y lugar de presentación.

Artículo 9.- Plazo de presentación.

Artículo 10.- Admisión a trámite.

Artículo 11.- Tramitación.

Artículo 12.- Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento.

Artículo 13.- Decisión y notificación.

DILIGENCIA DE APROBACION POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACION

PREAMBULO.

A fin de proteger los intereses de los clientes de las entidades financieras, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establece la obligación de implantar un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y contempla la posibilidad de implantar la figura del Defensor del Cliente.

Por su parte, 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, establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad de aquéllos así como las relaciones entre ambos. Así mismo la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre regula el procedimiento de presentación de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Así pues, en cumplimiento de las disposiciones citadas se aprueba este Reglamento, que regula el Servicio de Atención al Cliente de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent, en adelante Caixa Ontinyent, y el procedimiento para atender las quejas y reclamaciones de sus clientes, con el espíritu de preservar su confianza y ofrecerles un nivel de protección adecuado en sus relaciones con la Caja.

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

- 1.- El presente Reglamento para la defensa del cliente regula el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios y clientes de Caixa Ontinyent.
- 2.- Asimismo, este Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Caixa Ontinyent, así como con los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 2. Aprobación y modificación del Reglamento.

Corresponde al Consejo de Administración de Caixa Ontinyent la aprobación de este Reglamento y de sus modificaciones, y al Instituto Valenciano de Finanzas su autorización.

CAPÍTULO II.- ATENCION Y DEFENSA DEL CLIENTE.

Artículo 3. Servicio de Atención al Cliente.

- 1.- Caixa Ontinyent atenderá, a través de su Servicio de Atención al Cliente, las quejas y reclamaciones de sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- 2.- El Servicio de Atención al Cliente de Caixa Ontinyent está separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, y adoptará sus decisiones de forma autónoma.
- 3.- Corresponde al Servicio de Atención al Cliente las siguientes funciones:
 - a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas con arreglo a este Reglamento y a la legislación aplicable.
 - b) Relacionarse con los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, atendiendo los requerimientos que puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en sus propios Reglamentos.
 - c) Emitir dentro del primer trimestre de cada año, un informe sobre el desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que se elevará al Consejo de Administración de Caixa Ontinyent.
 - d) Hacer llegar a la Dirección General de Caixa Ontinyent recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe mantener con sus clientes.

Artículo 4.- Titular del Servicio.

- 1.- El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Director General de Caixa Ontinyent conforme a la normativa legal y estatutaria vigente.

Dicha designación será comunicada a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y al Instituto Valenciano de Finanzas.
- 2.- El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener reconocida honorabilidad comercial y profesional y poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

A tal efecto, se entenderá que:

 - a) Concurrir honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la entidad.
 - b) Poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones quienes cuenten con formación de nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante períodos de tiempo suficientes. Se tendrán en cuenta, para ello, tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras entidades o empresas.
- 3.- El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por un periodo indefinido.
- 4.- El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por fallecimiento, por incapacidad sobrevinida, por renuncia, por cesación de su relación laboral con la entidad, por jubilación o prejubilación, por incurrir en incompatibilidad, o por revocación del propio Director General de Caixa Ontinyent.
- 5.- 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 otros servicios comerciales u operativos de la entidad.

Artículo 5.- Colaboración de la Organización.

- 1.- En el ejercicio de sus funciones, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar cuanta información considere necesaria al resto de la organización de la entidad, cuyos departamentos y servicios tienen el deber de facilitarla.
- 2.- Caixa Ontinyent adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 6.- Información a los clientes.

Caixa Ontinyent pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página Web la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, y expresión precisa de la obligatoriedad que tiene de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de dos meses desde su presentación.
- b) La existencia de los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos servicios.
- c) La existencia del presente Reglamento de Atención al Cliente de Caixa Ontinyent
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 7.- Alcance del procedimiento.

- 1.- Cualquier persona física o jurídica, española o extranjera, directamente o mediante representación, podrá presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja, y 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.
- 2.- La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo exigirse al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 8.- Forma, contenido y lugar de presentación.

- 1.- Las quejas y reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación, 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 legislación sobre firma electrónica.
- 2.- 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 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.
 - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - d) 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.
 - e) Lugar, fecha y firma.
- 3.- Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en cualquier oficina abierta al público de Caixa Ontinyent o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 9.- Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas y 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.

Artículo 10.- Admisión a trámite.

- 1.- Recibida una queja o reclamación por Caixa Ontinyent, y en caso de que no hubiese sido resuelta ésta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida de forma inmediata al Servicio de Atención al Cliente, quien procederá a la apertura de expediente.
- 2.- En todo caso, se informará al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

- 3.- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
- a) 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.
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o 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 queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 8,1 de este Reglamento.
 - d) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
 - e) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 10 de este Reglamento.
- 4.- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitarla.
- 5.- 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 11.- Tramitación.

- 1.- Iniciado el expediente, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, desde la recepción de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.
- 2.- Si el Servicio de Atención al Cliente considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la 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 sin más trámite.
- 3.- En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del reclamante 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.
- 4.- El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores o completar la información no computará a efectos del plazo establecido para la resolución de expedientes.

Artículo 12.- Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento.

- 1.- Antes de dictar su pronunciamiento, el Servicio de Atención al Cliente podrá realizar gestiones encaminadas a conseguir un acuerdo amistoso entre las partes, aportando al efecto cuantas propuestas considere conveniente. Este acuerdo tendrá carácter vinculante para las partes.
- 2.- A la vista de la queja o reclamación, Caixa Ontinyent podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste.
- 3.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
- 4.- El acuerdo amistoso, el allanamiento de Caixa Ontinyent o el desistimiento por parte de los interesados dará lugar a la finalización del procedimiento ante el Servicio de Atención al Cliente, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

Artículo 13.- Decisión y notificación.

- 1.- Las decisiones que dicte el Servicio de Atención al Cliente serán siempre motivadas y contendrán unas 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
- 2.- En cada decisión, el Servicio de Atención al Cliente mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad, acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- 3.- Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente 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.
- 4.- 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 legislación sobre firma electrónica.

DILIGENCIA

El presente Reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de Caixa Ontinyent en sesión del 31 de mayo de 2017.

DILIGENCIA

El presente Reglamento fue autorizado por el Instituto Valenciano de Finanzas mediante Resolución de 10 de julio de 2017.