

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

### GRUPO CAJA SEGOVIA

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia  
Correduría de Seguros Caja Segovia, S.A.

*Versión 29 de Septiembre de 2005*

## **PREAMBULO**

### **TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

- Artículo 1. **Objeto y ámbito de aplicación.**
- Artículo 2. **Aprobación.**
- Artículo 3. **Modificación.**

### **TITULO II. SERVICIO DE ATENCION 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.**
- 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. **Decisión y Notificación.**
- Artículo 24. **Aceptación del Reglamento.**

### **TITULO 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.**
- Artículo 28. **Entrada en vigor.**

## PREAMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establecen la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento ó Servicio de Atención al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.

Así mismo, 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, regula la creación de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, del Inversor y del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscritos respectivamente al Banco de España, CNMV y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Estos órganos de nueva creación nacen con la finalidad expresa de proteger los derechos de los usuarios de servicios financieros en su ámbito respectivo, y para el reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros. Así mismo, dota al sistema de los instrumentos necesarios para facilitar a los clientes un cauce que les permita trasladar de manera ágil y eficaz sus consultas, quejas o reclamaciones a la autoridad supervisora de cada mercado, siempre que con carácter previo hayan agotado la vía de reclamación con el Servicio de Atención al Cliente y/o el Defensor del Cliente de las distintas entidades.

Por último, y 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.

En consecuencia, 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 las entidades obligadas del Grupo Caja Segovia con sus clientes, tratando de preservar su confianza, ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, y solucionando las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## **TITULO 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 Segovia, que comprende, a estos efectos, a Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia y a Correduría de Seguros Caja Segovia, S.A.

### **Artículo 2. Aprobación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Caja Segovia con fecha 22 de julio de 2004.

### **Artículo 3. Modificación**

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

## **TITULO II. SERVICIO DE ATENCION 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 en las entidades del Grupo. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la/s autoridad/es supervisora/s que correspondan de la Comunidad Autónoma.

#### **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 tiempo indefinido.

### **Artículo 7. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

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

- a) Las personas sometidas a un procedimiento de concurso en el que se haya producido la apertura de la fase de liquidación.
- 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, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, 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 y, en su caso, por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad. 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**

- 1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, clientes de las entidades del Grupo, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el 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, y en particular, del principio de equidad.
- 2.- Hacer llegar a la Dirección de las entidades del Grupo las 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 y sus clientes.

## **Artículo 10. Exclusiones**

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

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de las entidades con sus empleados.
2. Las que se refieran a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o sometidas a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 16.4.
3. 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**

Las entidades del Grupo Caja Segovia adoptarán las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los Departamentos, Servicios y Oficinas de las entidades de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. La solicitud de cooperación se realizará por cualquier medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **Artículo 12. Deber de información**

Las entidades del Grupo Caja Segovia deberán facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, indicando su dirección postal y electrónica, así como del contenido de este Reglamento, 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 las páginas Web de las entidades del Grupo, 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, y con expresión precisa de la obligación 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 agotar la vía previa de 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 con sujeción a las materias y normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo las entidades del Grupo Caja Segovia 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 cualquiera de las Oficinas abiertas al público de las entidades 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.

### **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 los datos referidos al registro público para las personas jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Oficina/s, Departamento/s o Servicio/s donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la 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 las entidades del Grupo, y en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la Oficina o Departamento objeto de la misma, se remitirá al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse 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.

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 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 causantes.
- 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 las distintas Oficinas, Departamentos y Servicios del Grupo, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Ambas partes deberán contestar 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 consideren 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 las entidades del Grupo se allanasen a la petición del cliente.

#### **Artículo 22. Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando 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.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo máximo 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.

#### **Artículo 24. Aceptación del Reglamento**

La presentación de una reclamación supone la plena aceptación del presente Reglamento y de la normativa legal establecida al efecto, en especial, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

### **TITULO III. OTROS ASPECTOS**

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

Las entidades del Grupo Caja Segovia atenderán por medio del representante designado al efecto y por el Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, y de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

**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 ha sido verificado por la Dirección General de Tributos y Política Financiera de la Consejería de Hacienda de la Junta de Castilla y León.

**Artículo 28. Entrada en vigor**

El presente Reglamento entra en vigor el día 24 de julio de 2004, siendo de aplicación a las quejas y reclamaciones presentadas a partir de ese día.

----- 00000 -----