

PROYECTO DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

CREDITO Y DESARROLLO LOCAL , SOCIEDAD

COOPERATIVA DE CRÉDITO

**NOVIEMBRE DE 2007**

## **TITULO I**

### **DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y SUS FUNCIONES**

#### **CAPITULO I**

##### **LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, Y DEPENDENCIA DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**Artículo 1º:** El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de CREDITO Y DESARROLLO LOCAL Cooperativa de Credito (en adelante *la Caja*), regula la actividad del Servicio de atención al cliente de la Caja (en adelante *el Servicio*), que se crea al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Este Reglamento ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Caja en su reunión de 23 de abril de 2007.

**Artículo 2º:** El Servicio dependerá jerárquicamente de la Presidencia de la Caja, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Caja adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Caja se asegurará de que su Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

## CAPITULO II

### DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INEGIBILIDAD Y CESE.

**Artículo 3º.** El titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el apartado primero del art. 5 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.

La designación del mismo corresponderá al Consejo Rector de la Entidad, siendo comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

**Artículo 4º.** El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector.

**Artículo 5º.** Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del Servicio y, por consiguiente, no podrán ser susceptibles de nombramiento, las personas físicas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- 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 de crédito.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Caja.

**Artículo 6º.** El titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por la muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Por renuncia.
- e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector por causas objetivas y graves.

Vacante el cargo, el Consejo Rector, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del Servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

## **CAPITULO III DE LAS FUNCIONES DEL**

### **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Artículo 7º.** El Servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, relacionadas con 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.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes de la Caja y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

**Artículo 8º.** Todo cliente de la Caja tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 9º.** En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 7 de este Reglamento.
- b) Presentar ante la Dirección de la Caja 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 debe existir entre la Caja y sus clientes.

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.**

**Artículo 10º.** La Caja adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde a la Caja el dotar anualmente de un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio y asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

**Artículo 11º.** Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al Servicio toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus 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.

**Artículo 12º.** La Caja tiene el deber de informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página WEB, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio, con indicación de la dirección postal y electrónica.
2. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
3. Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquéllos.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## **TITULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU**

### **TAMITACIÓN**

## **CAPITULO I**

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

**Artículo 13º.** Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios de carácter financiero de la Caja, que se refieran a sus intereses legalmente reconocidos, ya deriven de 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.

Artículo 14º: Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las quejas y reclamaciones que formulen los clientes 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 reclamación.
- b) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre la Caja y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad de la Caja en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como sus pactos y condiciones; entendido de manera que nunca pueda alcanzar a las quejas que pudieran producirse por dilación o negligencia en la toma de decisiones por la entidad.
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.
- e) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes de la Caja que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España o para operaciones en este país.
- f) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar de forma manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.

**Artículo 15º.** La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 16º.** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá 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 en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones deberán tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, justificando tal representación; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento, servicio o estamento contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Se hará constar que el cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la queja o reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del cliente y en la que se fundamente la misma. La queja o reclamación deberá hacerse con carácter obligatorio por escrito y referirse a operaciones concretas.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el Servicio o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que la Caja tenga habilitada a este fin.

**Artículo 17°.** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda queja o reclamación recibida por el Servicio transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el art. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPITULO II DE LA**

### **TRAMITACIÓN**

**Artículo 18°.** Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el presente Reglamento, en los diez días siguientes a su recepción el titular del Servicio resolverá sobre su admisión a trámite de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, acusando recibo de su recepción al mismo tiempo y dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente, en su caso. El plazo comenzará a contar desde la fecha de presentación en cualquier oficina de la entidad o dirección de correo electrónico.

Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, 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.
- 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 apartado 2 del artículo 2 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, expresados en el art. 13 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o 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 quejas o reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, 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, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios. Denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o 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 queja o reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

Las quejas o reclamaciones presentadas se registrarán y numerarán por orden cronológico de entrada. Se podrá disponer la acumulación del expediente con los que guarde íntima conexión.

**Artículo 19º.** Admitida a trámite una queja o reclamación, el titular del Servicio, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que la Caja rectificase su situación con el cliente a satisfacción del mismo, el Servicio lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento de la Caja como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

### **CAPITULO III**

#### **DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS**

**Artículo 20º.** El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

La Resolución, que será siempre motivada, podrá reconocer derechos económicos a favor del cliente y contendrá 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. Igualmente 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 Resolución 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 cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La Resolución que desestime la queja o reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al cliente de plantear la misma ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

Una vez transcurrido el plazo de dos meses sin que haya recaído resolución, el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

**Artículo 21º:** La Resolución que estime la queja o reclamación planteada, favorable al cliente, vinculará a la Caja. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

## **CAPÍTULO IV**

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

Artículo 22º. Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones declamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o transcurra el plazo de dos meses. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 23º.** La presentación de una reclamación ante el Servicio supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

### **TITULO III**

#### **DE LA RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS BANCARIOS, DEL REGISTRO DE RECLAMACIONES Y DE LA MEMORIA**

##### **CAPITULO I**

##### **DE LA RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS BANCARIOS**

**Artículo 24°.** La Caja atenderá, por medio del titular del Servicio, 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.

##### **CAPITULO II DEL REGISTRO**

##### **INTERNO DE RECLAMACIONES**

**Artículo 25°.** El Servicio llevará, a los efectos oportunos, un registro interno de todas las reclamaciones recibidas de los clientes, en el que incorporará una copia de la reclamación recibida y de la contestación trasladada al reclamante.

##### **CAPITULO III DE LA**

##### **MEMORIA ANUAL**

**Artículo 26°.** Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, incluidas las propuestas de tipo organizativo que estime conveniente para una mejor protección de sus funciones.

Al menos un resumen de la Memoria se integrará en la memoria anual de la Caja.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** La regulación del Servicio podrá ser modificada por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

**Segunda.** El presente Reglamento entrará en vigor desde el momento que sea aprobado por el Consejo Rector de la Caja y notificado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España, a la que se acompañará la designación del titular del Servicio.

**Tercera.** El Consejo Rector de la Caja queda facultado para introducir cuantas modificaciones del presente Reglamento sean sugeridas por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y por el Banco de España.