

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA LABORAL POPULAR S.COOP. DE CRÉDITO Y DE LAS ENTIDADES DE SU GRUPO ECONÓMICO

SECCIÓN I. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 1. Objeto del Servicio de Atención al Cliente

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito dispondrá de un servicio especializado de atención al cliente con el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad.

Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2. Entidades afectadas

Este servicio de atención al cliente (en adelante SAC) atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad de las entidades que, sujetas a 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, formen parte del grupo económico de Caja Laboral Popular Coop. de Crédito (en adelante, la Entidad).

Artículo 3. Dotación de medios y Autonomía en las decisiones

El SAC se dotará de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se adoptarán las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que el servicio adopte sus decisiones de manera autónoma, evitando asimismo conflictos de interés.

Artículo 4. Deber de facilitar las informaciones solicitadas

Todos los departamentos, servicios y oficinas de la entidad deberán facilitar al SAC cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

El cliente o usuario de servicios financieros prestados por la entidad tendrá derecho de acudir a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda, en caso de disconformidad con la resolución que se adopte o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo detallado en el artículo 15 del presente Reglamento, desde la presentación de la queja o reclamación.

El inicio del cómputo del plazo para la resolución del expediente debe ser desde su entrada en la Entidad, ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin (anexo 2).

SECCIÓN II. EL TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 5. Designación

El Consejo Rector de la entidad designará por tiempo indefinido al titular del SAC, que deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y

con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo con las exigencias legalmente establecidas al respecto.

La designación del titular del SAC se comunicará tanto al Banco de España como al resto de los supervisores por razón de su actividad.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

El ejercicio de la función de titular SAC será incompatible con el desempeño de funciones similares en otras entidades ajenas al grupo económico de la entidad.

No podrá ser elegido como titular del SAC quien no reúna los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia señalados en el artículo precedente.

El titular del servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Acuerdo adoptado al efecto por el Consejo Rector de la entidad, si concurren causas de cese objetivas y graves.
- b) Incurrir en causa de incompatibilidad o de inelegibilidad.
- c) Renuncia del titular

En cualquiera de estos casos, el Consejo Rector procederá dentro de los treinta días inmediatamente siguientes a la fecha en que se produjo la vacante al nombramiento de un nuevo titular del servicio.

Artículo 7. Deberes de información

La Entidad tiene a disposición de sus clientes o usuarios de servicios financieros, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página Web, la información siguiente:

- a) La existencia del SAC con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclama-

ciones presentadas dentro de los plazos a los que se refiere el artículo 15 del presente Reglamento, computados desde su presentación.

- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquellos.
- d) El derecho del cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con la resolución del servicio o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo para resolver la queja o reclamación en el SAC desde su presentación.
- e) El presente Reglamento.
- f) Referencias a la normativa de transparencia y protección de clientes de servicios financieros.

SECCIÓN III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8. Causa de inicio

Los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por la Entidad que estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho y que su queja o reclamación no ha sido atendida a su satisfacción por la oficina o servicio de la entidad objeto de dicha queja o reclamación, podrán instar su resolución al SAC.

El período de tiempo empleado por la oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, computa dentro del plazo máximo que el SAC tiene para emitir su resolución de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del presente reglamento.

Si después de los plazos señalados en el artículo del párrafo anterior no se ha resuelto su caso se encuentra disconforme con la decisión final a la reclamación o queja, podrá dirigirse a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda.

Artículo 9. Soporte de la queja o reclamación

La presentación de la queja o reclamación ante el SAC podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel.

Asimismo, cabrá la presentación 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.

Artículo 10. Inicio del procedimiento

El procedimiento se iniciará mediante la presentación por el cliente o usuario del servicio financiero 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 DNI para las personas físicas y datos referidos al registro público correspondiente para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC en cualquier oficina abierta al público de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin (anexo 2).

Artículo 11. Acuse de recibo

De las quejas y reclamaciones recibidas se dará acuse de recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación en la Entidad, bien ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin (anexo 2), a efectos del cómputo del plazo para resolver el expediente.

Artículo 12. Subsanación de defectos

Si a la vista de la documentación presentada por el reclamante, no se encontrare suficientemente acreditada su identidad 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, advirtiéndole de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámites.

El plazo que emplee el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo para dictar un pronunciamiento.

El archivo de la reclamación o queja por el hecho de que el interesado no aportase la documentación necesaria en plazo, no impedirá que en caso de hacerlo posteriormente se proceda a la apertura de un nuevo expediente, pues se archiva el inicialmente abierto, pero no se renuncia al derecho invocado.

Artículo 13. Rechazo de solicitudes

Las quejas y reclamaciones presentadas podrán no ser admitidas a trámite únicamente 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 queja o reclamación.
- b) Cuando se pretenda 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

- e) Cuando hubiere transcurrido el plazo de seis años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las quejas o reclamaciones.

Cuando se entienda no admisible a trámite la 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.

Artículo 14. Aclaraciones

El SAC podrá recabar del reclamante y de los distintos departamentos y servicios de la entidad cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 15. Plazos para la resolución.

Los plazos para resolver las reclamaciones por parte del SAC serán los siguientes de conformidad con el tipo de reclamación y condición del reclamante:

1. Reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas al RDL 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medias financieras urgentes, el plazo para resolver será de quince días hábiles desde la recepción de la reclamación.
No obstante lo anterior, se atenderá a la excepción prevista en el apartado 2º del artículo 69 del RDL de servicios de pago, que establece que “en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes”.
2. Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo será de un mes desde la recepción de la reclamación.
3. Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de dos meses desde la recepción de la reclamación.

Artículo 16. Allanamientos y desistimientos

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo desistimiento expreso del interesado.

Si el interesado desistiera de su queja o reclamación, se dará inmediatamente por finalizado el procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 17. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo máximo que, según el caso, se recoge en el artículo 15 del presente reglamento y siempre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. La falta de resolución en el plazo que corresponda dará derecho al reclamante a acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según al caso.

La resolución, que será 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, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes administrativos similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Además, en la decisión se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda. Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por consumidor, deberá hacerse constar en la resolución que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC, no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes o será, en todo caso, objeto de inadmisión.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por los demás medios legalmente previstos.

La resolución dictada por el SAC será vinculante para la entidad pero no así para el reclamante, que en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

SECCIÓN IV. INFORME ANUAL

Artículo 18. Contenido

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo Rector de la entidad un informe explicativo 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 informes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen de este informe anual se integrará en la memoria anual de la entidad.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19. Aprobación y Verificación

El presente Reglamento y sus modificaciones, será aprobado por el Consejo Rector de la Entidad, como paso previo al sometimiento a la verificación del Banco de España, como supervisor de esta Entidad.

ANEXO 1

ENTIDADES ADSCRITAS AL REGLAMENTO Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

CAJA LABORAL PENSIONES SA, G.F.P.

CAJA LABORAL GESTION SGIIC S.A.

ANEXO 2

Dirección de correo electrónico: **Servicio.de.Atencion.al.Cliente@laboralkutxa.com**