



Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de la Caja de Ahorros de La Rioja

## Preámbulo.

### Título I.

#### Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Aprobación.

Artículo 3. Modificación.

### Título II.

#### Servicio de Atención al Cliente.

##### Capítulo I.

##### Titular del servicio y funciones.

Artículo 4. Designación.

Artículo 5. Idoneidad.

Artículo 6. Duración del mandato.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 8. Cese. Conflictos de Intereses.

Artículo 9. Funciones.

Artículo 10. Exclusiones.

Artículo 11. Deber de cooperación.

Artículo 12. Deber de información.

##### Capítulo II.

##### Procedimiento.

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. Notificación.

Artículo 24. Aceptación del Reglamento.

Artículo 25. Relación con el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

### Título III.

#### Informe Anual.

Artículo 26. Informe anual.

Disposición final única

## Preámbulo

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 Servicio de Atención al 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.

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 Servicio de Atención al Cliente.

Por tanto, este Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con la Caja, tratando de preservar su confianza, 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 del Servicio de Atención al Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la Caja de Ahorros de La Rioja.

El Servicio de Atención al Cliente tiene como objeto, el atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de la Caja, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja, 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.

#### **Artículo 2. Aprobación.**

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de la Caja de Ahorros de La Rioja ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad con fecha 28 de junio de 2004 y será sometido a la verificación de la Consejería competente en materia de Hacienda de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **Artículo 3. Modificación.**

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación y verificación a las que se alude en el artículo anterior.

## **Título II.**

### **Servicio de Atención al Cliente.**

#### **Capítulo I.**

##### **Titular del Servicio y funciones.**

#### **Artículo 4. Designación, y dependencia.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, será designado por el Consejo de Administración de la Caja. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Consejería competente en materia de Hacienda de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El Servicio de Atención al Cliente dependerá jerárquicamente de la Secretaría General de la Caja de Ahorros de La Rioja.

#### **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.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la

actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

#### **Artículo 6. Duración del mandato.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo durante un término de cuatro años, pudiendo ser renovado por periodos de igual duración, sin más límites que los indicados en el artículo 8º del presente Reglamento.

#### **Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.**

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, delitos contra la Hacienda Pública, delitos contra la Administración Pública, delitos contra la Administración de Justicia o delitos contra el patrimonio y contra el orden socioeconómico.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

#### **Artículo 8. Cese. Conflicto de intereses.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7º, de acuerdo con la normativa legal vigente.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme al procedimiento establecido en este Reglamento.

En el supuesto de conflicto de intereses, el titular del Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de conocer la queja o reclamación. Se designará por la Secretaría General la persona que deba conocer y resolver el asunto incurso en tal situación, permaneciendo el nombramiento del titular del Servicio para el resto de los asuntos en trámite o que se puedan presentar.

#### **Artículo 9. Funciones.**

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, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja, 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.- Recoger las sugerencias de mejora, peticiones de información y -en general- todas las comunicaciones que los clientes hagan llegar a la Caja a través del Servicio de Atención al Cliente, dando traslado a los Departamentos y Servicios competentes.

3.- 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, así como aquellos informes que sobre asuntos de su competencia, le sean requeridos por los órganos de gobierno de la Caja.

4.- Elaborar la estadística e Informe Anual del Servicio de Atención al Cliente.

#### **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 con sus empleados.

2) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de la Caja, tales como concertar o no operaciones, contratos o servicios, así como fijar sus pactos y condiciones.

3) 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.

4) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.

5) 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 en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará preferentemente por escrito, incluido mediante correo electrónico, y responderá a 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, así como en la página de Internet 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 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.** **Procedimiento.**

### **Artículo 13. Presentación de quejas o reclamaciones**

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento o 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 pudiendo la Caja 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.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Caja o en la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@cajarioja.es](mailto:atencionalcliente@cajarioja.es), que se encuentra 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 a contar desde la presentación ante él de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento sobre el mismo.

Transcurrido dicho plazo, haya o no habido pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

### **Artículo 16. Contenido del documento de presentación.**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de los documentos por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 13, en el que se hará constar:

- 1) Nombre y apellidos, o denominación social, 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 número de identificación fiscal e inscripción en el registro público correspondiente para las personas jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- 3) Oficinas, departamentos o servicios donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 4) 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.
- 5) Lugar, fecha y firma.

Las oficinas de la Caja abiertas al público tendrán, a disposición de los clientes, un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones. Dicho formulario estará igualmente disponible en el sitio de la Caja en Internet.

El reclamante podrá adjuntar al escrito cuantas pruebas documentales estime conveniente.

### **Artículo 17. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por la Caja, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, departamento o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito de la misma, 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.

Especialmente se requerirá la acreditación fehaciente de la identidad del reclamante en aquellos supuestos en que la reclamación sea presentada por medios telemáticos y la resolución o contestación a la misma requiera de la comunicación de datos o documentos reservados, personales o financieros.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se computará dentro del 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, o no quede acreditada suficientemente la identidad del reclamante o la capacidad de representación alegada.
- 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 2º 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.
- 6) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 10 del presente 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 entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde el momento 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. 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.

Si la decisión adoptada se apartara del criterio seguido con anterioridad por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes similares, deberá justificarse dicho cambio de criterio.

Se mencionará 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 competentes en razón de la materia objeto de reclamación.

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.

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

La presentación de una reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

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

La Caja atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, o por otra persona específicamente designada, 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.

Los Comisionados y la Caja adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica.

### **Título III. Informe Anual.**

#### **Artículo 26. Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración de la Caja de Ahorros de La Rioja, un informe sobre el desarrollo de la función del Servicio de Atención al Cliente durante el ejercicio económico precedente, en los términos del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Al menos un resumen de dicho Informe Anual, será incluido en la Memoria Anual de la Caja de Ahorros de La Rioja.

#### **Disposición Final Única.**

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.