

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE CRÉDITO COOPERATIVO, S.C.C. (NOVANCA)

**TÍTULO I
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

CAPÍTULO I. LEGISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES

Artículo 1º. El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de atención al Cliente (en adelante el Servicio) de la Caja de Crédito Cooperativo, Sociedad Cooperativa de Crédito. El Servicio se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por 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 y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Artículo 2º. El servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección de Organización, adoptando la Caja todas las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, 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.

Adicionalmente, 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 el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se adoptarán las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 3º. El Servicio de Atención al Cliente de la Caja tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y usuarios de servicios financieros, 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 y usuarios de servicios financieros 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 y usuarios de servicios financieros de la Caja 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 las entidades 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 4º. Todo cliente y usuario de servicios financieros 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 5º. En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 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 y usuarios de servicios financieros.

CAPÍTULO II. DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE.

Artículo 6º. 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 artículo 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, debiendo ser comunicada al Banco de España y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

Artículo 7º. 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 8º. 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 comerciales en la Caja.

Artículo 9º. 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 pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por 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 en caso de incumplimiento grave de sus funciones.

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.

CAPÍTULO III. 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 autonomía de sus actuaciones.

Artículo 11º. Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por los mismos, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes y usuarios de los servicios prestados por la entidad, 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 pondrá a disposición de sus clientes y usuarios de los servicios prestados por la misma, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
2. La existencia de la figura del Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
3. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes y usuarios de los servicios prestados por la misma, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las instancias a que se refieren los artículos 16 y 20.
4. 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 electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquellos.
5. El derecho del cliente o usuario de los servicios prestados por la entidad, 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 de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.
6. El presente Reglamento.
7. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TITULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO 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 respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente o usuario de servicios financieros considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los 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, y en particular del principio de equidad.

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

- a) 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.
- b) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad de la Caja en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca, salvo cuando el contenido de la queja o reclamación se refiera a la existencia de una dilación o negligencia en la toma de la decisión correspondiente por la Entidad.
- c) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente o usuario de los servicios prestados por la entidad.
- d) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes de la Caja o usuarios de los servicios prestados por la misma, que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

Artículo 15º. La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente o al usuario de los servicios prestados por la entidad, 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.

El procedimiento se inicia 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 y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se 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 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.

La queja o reclamación podrá presentarse ante el Servicio, a través de las direcciones recogidas en el apartado 1 del Anexo de este Reglamento, ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, de conformidad con el artículo 11.3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo o ante el Defensor del Cliente.

Si la queja o reclamación se presentara ante el Defensor del Cliente se estará a lo establecido en su Reglamento.

Artículo 17º. El plazo máximo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario del servicio prestado por la entidad, 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 este Reglamento, serán rechazadas.

CAPÍTULO II. DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 18º. Recibida una queja o reclamación en los términos que establece el artículo 13 y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el Servicio de Atención al Cliente o en cualquiera de las instancias a que se refiere en el artículo 16 y 20 del presente Reglamento, el titular del Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, existe la posibilidad de que el reclamante vuelva a presentar la reclamación en caso de subsanar las omisiones que impidieron la tramitación inicial del expediente. 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, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias o cuando sean competencia del Defensor del Cliente de acuerdo con su Reglamento.

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.

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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.

Cuando una reclamación se presente ante el servicio, siendo su conocimiento competencia del Defensor del Cliente, de acuerdo con su Reglamento, deberá la Caja remitirla a dicha Institución en un plazo máximo de 10 días, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, 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.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Servicio de Atención al Cliente con posterioridad al plazo conferido en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

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

La admisión a trámite de una reclamación por el servicio de atención al cliente de la Caja, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por el Defensor del Cliente.

En el caso en que la Caja rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, el Servicio lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

Los interesados 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 o usuario del servicio prestado por la entidad, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

CAPÍTULO 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 en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de la Caja o ante el Defensor del Cliente. La falta de resolución en dicho plazo de dos meses dará derecho al reclamante a acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.

La Resolución, que será siempre motivada, podrá reconocer derechos económicos a favor del cliente o usuario del servicio prestado por la entidad, 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, de forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

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 reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que corresponda por razón de la materia.

CAPÍTULO IV. DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN.

Artículo 21º. Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente o usuario de los servicios prestados por la entidad, deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o hasta que no hubiesen transcurrido dos meses desde la presentación de la reclamación y el Servicio no hubiese resuelto la misma. 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 Defensor del Cliente o ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, 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 1973 del Código Civil.

TÍTULO III

DE LA RELACIÓN CON 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 Y DEL INFORME ANUAL

CAPÍTULO I. DE LA RELACIÓN CON 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

Artículo 23º. La Caja atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que 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 puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

CAPÍTULO II. DEL INFORME ANUAL.

Artículo 24º. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja 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 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 la experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del Informe Anual se integrará en la memoria anual de la Caja.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en tramitación, a la fecha de aprobación o verificación de este Reglamento se sustanciarán conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Segunda. El titular del Servicio de Atención al Cliente designado con anterioridad a la aprobación y verificación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por alguna de las causas recogidas en el artículo 9 del presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

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

Segunda. El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez aprobado por el Consejo Rector de la Caja, será remitido al Banco de España para su verificación.

Tercera. A los efectos de lo dispuesto en los artículos 12 y 16 de este Reglamento, la dirección del Servicio será la que figure en el apartado 1 del Anexo.

ANEXO

1. Dirección postal y electrónica del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad.

Dirección postal: Calle Virgen de los Peligros, 4. 28013 Madrid. Teléfono/Fax 91 692 61 53 / 91 692 84 53.
Dirección electrónica: sac@novanca.com