

Reglamento para la Defensa del Cliente
de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda,
Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja) y
sociedades de su Grupo adheridas al mismo.

Preámbulo.

Título I.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Aprobación.

Artículo 3. Modificación.

Título II.

Departamento de Atención al Cliente.

Capítulo I.

Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 4. Designación.

Artículo 5. Idoneidad.

Artículo 6. Duración del mandato.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 8. Cese.

Capítulo II

Funciones y medios del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 9. Funciones.

Artículo 10. Exclusiones.

Artículo 11. Medios humanos, materiales, técnicos y organizativos

Capítulo III

Deberes de cooperación e información.

Artículo 12. Deber de cooperación.

Artículo 13. Deber de información.

Capítulo IV.

Aspectos procedimentales.

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 15. Plazo de presentación.

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 17. Contenido del documento de presentación.

Artículo 18. Admisión a trámite.

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 20. Inadmisión.

Artículo 21. Tramitación.
Artículo 22. Terminación.
Artículo 23. Acuerdo.
Artículo 24. Allanamiento o desistimiento.
Artículo 25. Decisión del Titular del Departamento de Atención al Cliente
Artículo 26. Notificación.
Artículo 27. Aceptación del Reglamento.

Título III.

Otros aspectos.

Artículo 28. Relación con los Comisionados para la defensa del Cliente de Servicios Financieros.
Artículo 29. Informe anual.

Disposición Final. Verificación del presente Reglamento.

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Igual obligación establece para las Sociedades Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva la Ley 35/2003 de 4 de noviembre.

También regula la Ley 44/2002 la posibilidad de que las Entidades que así lo decidan, encomienden a un Defensor del Cliente, que será entidad o experto independiente de reconocido prestigio, la atención y resolución de quejas y reclamaciones en el marco del reglamento de funcionamiento que a tal efecto le aprueben.

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, que fueron creados por la citada Ley 44/2002, 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, y, en su caso, del Defensor del Cliente.

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 Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Departamento de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los Clientes con la Caja y las Sociedades de su Grupo que se adhieran al mismo, tratando de preservar su confianza y 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 para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de la Caja y las Sociedades de su Grupo que se adhieran al mismo.

La adhesión a este Reglamento por las Sociedades del Grupo de Unicaja se llevará a cabo mediante acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de que se trate, comunicado a la Caja y aceptado por acuerdo de su Comisión Ejecutiva.

Artículo 2. Aprobación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén con fecha 9 de junio de 2010.

Artículo 3. Modificación.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de la Caja.

TÍTULO II.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Capítulo I.

Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 4. Designación.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente, será designado conforme a la normativa legal y estatutaria vigente, por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía.

Artículo 5. Idoneidad.

El Titular del Departamento 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 Departamento de Atención al Cliente, ostentará el cargo por plazo indefinido.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.

No podrán ejercer el cargo de Titular del Departamento de Atención al Cliente:

a) Los fallidos y las personas inhabilitadas para administrar los bienes ajenos así como para representar o administrar a cualquier persona, en el período fijado en la sentencia de calificación de concurso conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, ni el quebrado o concursado no rehabilitado en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida Ley.

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, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de 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 Departamento 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 o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, así como por acuerdo del Consejo de Administración de la Caja.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Capítulo II.

Funciones y medios del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 9. Funciones.

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son:

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 o de las sociedades adheridas a este Reglamento, 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.- Hacer llegar a la dirección de la Caja y de las sociedades adheridas a este Reglamento 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, las sociedades adheridas a este Reglamento y sus clientes.

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 determinadas operaciones, contratos o servicios.
- 3) Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 17.4.

4) Aquellas en las que se aprecie una manifiesta intencionalidad del reclamante, dirigida a impedir 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. Medios humanos, materiales, técnicos y organizativos.

En todo momento el Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones, y el personal adscrito a dicho departamento contará con un adecuado nivel de conocimiento de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Capítulo III.

Deberes de cooperación e información.

Artículo 12. Deber de cooperación.

La Caja y las sociedades adheridas a este Reglamento adoptarán las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Departamento de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios de la Entidad de facilitar al Departamento de Atención al Cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 13. Deber de información.

La Caja y las sociedades adheridas a este Reglamento, deberán facilitar a los clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Departamento 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 y en la página Web de la Caja y en la de las sociedades adheridas a este Reglamento que dispongan de ella, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1) La existencia del Departamento 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 Departamento o 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 dirigir previamente la reclamación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y/o del Defensor de Cliente, si lo hubiere, 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 IV.

Aspectos procedimentales.

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento 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 y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Caja, de las sociedades adheridas a este Reglamento o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 15. 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 Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes.

El Departamento 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 Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 17. 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 14, 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 datos referidos a registro público para las jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 4) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 5) Lugar, fecha y firma.

Artículo 18. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por la Caja o la sociedad adherida a este Reglamento de que se trate, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Departamento 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 19. 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 16 de este Reglamento.

Artículo 20. 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 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 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.
- 5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 15 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 21. Tramitación.

El Departamento 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 Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 22. Terminación.

El expediente terminará por:

1. Acuerdo entre el reclamante y la Entidad.
2. Allanamiento de la Entidad, a satisfacción del reclamante.
3. Desistimiento del reclamante.
4. Decisión motivada del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 23. Acuerdo.

El Departamento 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 realizar 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.

Artículo 24. Allanamiento y desistimiento.

A la vista de la queja o reclamación la Entidad reclamada podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste; en tal caso, deberá comunicarlo a la instancia competente, salvo que existiese desistimiento expreso.

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

Tanto el allanamiento a satisfacción del reclamante, como el desistimiento darán por concluida la tramitación del expediente y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 25. Decisión del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

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 y al Defensor del Cliente regulado en el Título VIII de la Ley 15/1999 de 16 de diciembre, del Parlamento de Andalucía.

Artículo 26. Notificación.

La terminación del expediente, y en particular la decisión del Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, será notificada al reclamante, así como a la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

La notificación se realizará por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, cuando se dirija al reclamante, los requisitos previstos en la normativa sobre firma electrónica.

Artículo 27. Aceptación del Reglamento.

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

TÍTULO III.

OTROS ASPECTOS.

Artículo 28. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de

Servicios Financieros.

La Caja, y las sociedades de adheridas a este Reglamento, atenderán, por medio del Departamento de Atención al Cliente 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.

Artículo 29. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, 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.

Disposición Final. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía.