

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DE
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE
DE
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT**

	PÁGINA
Preámbulo	3
Capítulo I. Disposiciones generales:	
1. Objeto y ámbito de aplicación.....	3
2. Aprobación y modificación del Reglamento.....	4
Capítulo II. Atención y defensa del cliente:	
3. Servicio de Atención al Cliente	4
4. Titular del Servicio	5
5.- Colaboración en la organización	5
6. Información a los clientes	6
Capítulo III. Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones:	
7. Alcance del procedimiento.....	6
8. Forma, contenido y lugar de presentación	6
9. Plazo de presentación	7
10. Admisión a trámite	7
11. Tramitación	8
12. Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento.....	8
13. Decisión y notificación	9
Diligencia de aprobación y verificación por los supervisores.....	9

PREAMBULO.

La legislación española tiene establecidas diversas disposiciones legales que regulan la protección de los intereses de los clientes de las entidades financieras. Así:

- a) La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establece la obligación de implantar un Departamento o Servicio de Atención al Cliente que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones que los usuarios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- b) 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, establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad de aquéllos así como las relaciones entre ambos, que, conforme a lo dispuesto en el artículo 8,4 de la misma Orden, debe ser verificado por el organismo que tenga legalmente atribuidas las competencias de control e inspección de la entidad y, para el caso de las cajas de ahorros, por el órgano competente de la comunidad autónoma donde radique su domicilio social.
- c) La Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, regula el procedimiento de presentación de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- d) La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece un régimen transitorio, hasta la aprobación de una nueva ley, por el que los servicios de reclamaciones regulados en la Ley 44/2002, deben acomodar su funcionamiento al procedimiento previsto en dicha Ley 7/2017.
- d) El Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de septiembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, obliga a los proveedores de servicios de pago a disponer de un servicio de atención al cliente, incluyendo también transitoriamente, hasta la aprobación de una nueva ley, la competencia del Banco de España.

Así pues, en cumplimiento de las disposiciones citadas, se aprueba el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT (en adelante Caixa Ontinyent), que regula su Servicio de Atención al Cliente y el procedimiento para atender las quejas y reclamaciones de sus clientes, con el espíritu de preservar su confianza y ofrecerles un nivel de protección adecuado en sus relaciones con la Entidad.

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.**Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento regula:

- a) El procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios y clientes de Caixa Ontinyent.
- b) La actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Caixa Ontinyent y sus relaciones con los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 2. Aprobación y modificación del Reglamento.

Corresponde al Consejo de Administración de Caixa Ontinyent la aprobación de este Reglamento y de sus modificaciones, que requerirán la verificación favorable del organismo autonómico competente en materia de supervisión de entidades financieras.

CAPÍTULO II.- ATENCION Y DEFENSA DEL CLIENTE.**Artículo 3. Servicio de Atención al Cliente.**

- 1.- Caixa Ontinyent atenderá, a través de su Servicio de Atención al Cliente, las quejas y reclamaciones de sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- 2.- El Servicio de Atención al Cliente de Caixa Ontinyent está separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, y adoptará sus decisiones de forma autónoma.
- 3.- Corresponde al Servicio de Atención al Cliente las siguientes funciones:
 - a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas con arreglo a este Reglamento y a la legislación aplicable.
 - b) Relacionarse con los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, atendiendo los requerimientos que puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en sus propios Reglamentos.
 - c) Emitir dentro del primer trimestre de cada año, un informe sobre el desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que se elevará al Consejo de Administración de Caixa Ontinyent.
 - d) Hacer llegar a la Dirección General de Caixa Ontinyent recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe mantener con sus clientes.
- 4.- En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:
 - a) Las referentes a las relaciones de origen laboral de Caixa Ontinyent con su plantilla.
 - b) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Caixa Ontinyent, tales como concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, salvo negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la Entidad.
 - c) 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.
 - d) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de Caixa Ontinyent frente a sus usuarios de servicios financieros, siempre que se acredite una intención manifiesta del cliente en este sentido.
- 5.- Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para Caixa Ontinyent pero no para el reclamante, que podrá ejercitar las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas.

Artículo 4.- Titular del Servicio.

1.- El titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración, a propuesta del Director General y previa evaluación por parte de la Comisión de Retribuciones y Nombramientos.

Dicha designación será comunicada a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y al organismo autonómico competente en materia de supervisión de entidades financieras.

2.- El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por tiempo indefinido y cesará por fallecimiento, por incapacidad sobrevenida, por renuncia, por cesación de su relación laboral con la entidad, por jubilación, por incurrir en incompatibilidad, o por decisión del Consejo de Administración por causa justificada.

3.- El titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Está sujeto a la política de evaluación de la idoneidad establecida por Caixa Ontinyent.
- b) Debe disponer y acreditar los conocimientos, competencias y experiencia suficientes para el desempeño de sus funciones.
- c) Debe reunir los requisitos de honorabilidad, honestidad, integridad e independencia de ideas.
- d) No podrá ejercer su cargo si se encuentra en alguna situación de incompatibilidad y, en especial, en alguna de las siguientes:
 - Fallido o concursado no rehabilitado.
 - Inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
 - Tener 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.
 - Tener bajo su responsabilidad otros servicios comerciales u operativos de la entidad.
- e) Está sujeto a la política de gestión de los conflictos de interés establecida por la Caja.

Artículo 5.- Colaboración de la Organización.

1.- En el ejercicio de sus funciones, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar cuanta información considere necesaria al resto de la organización de la entidad, cuyas unidades tienen el deber de facilitarla.

2.- Caixa Ontinyent adoptará las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de unidades de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 6.- Información a los clientes.

Caixa Ontinyent pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página Web la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, y expresión precisa de la obligatoriedad que tiene de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas en los plazos previstos en este Reglamento.
- b) La existencia de los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos servicios.
- c) La existencia del presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Caixa Ontinyent
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**Artículo 7.- Alcance del procedimiento.**

- 1.- Cualquier persona física o jurídica, española o extranjera, directamente o mediante representación, podrá presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Caja, y 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.
- 2.- La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo exigirse al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 8.- Forma, contenido y lugar de presentación.

- 1.- Las quejas y reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación 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 legislación sobre firma electrónica.
- 2.- El procedimiento se iniciará 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 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.
 - c) Oficina o unidad donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

- d) 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.
 - e) Lugar, fecha y firma.
- 3.- Las quejas y reclamaciones podrán presentarse en cualquier oficina abierta al público de Caixa Ontinyent o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 9.- Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones será de seis 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.

Artículo 10.- Admisión a trámite.

- 1.- Recibida una queja o reclamación por Caixa Ontinyent, y en caso de que no hubiese sido resuelta ésta a favor del cliente por la propia oficina o unidad objeto de la misma, será remitida de forma inmediata al Servicio de Atención al Cliente, quien procederá a la apertura de expediente.
- 2.- En todo caso, se informará 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.
- 3.- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - a) 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.
 - 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.
 - 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 este Reglamento.
 - d) Cuando en el contenido de la queja o reclamación se utilicen expresiones claramente vejatorias.
 - e) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
 - f) Cuando hubiese transcurrido el plazo de presentación establecido en este Reglamento.
- 4.- Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitarla.

- 5.- 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 11.- Tramitación.

- 1.- Iniciado el expediente, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de los siguientes plazos para dictar un pronunciamiento desde la recepción de la queja o reclamación:
- Dos meses en el caso de no consumidores.
 - Un mes si el reclamante es un consumidor.
 - Y, por regla general, 15 días hábiles para reclamaciones sobre servicios de pago. Excepcionalmente, si por razones ajenas a la voluntad de la entidad no puede cumplir con el plazo establecido, ésta enviará una respuesta provisional indicando claramente los motivos del retraso y especificando el plazo previsto para la recepción de la respuesta definitiva que, en cualquier caso, no superará el mes.
- 2.- Si el Servicio de Atención al Cliente considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la 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 no lo hiciese, se archivará sin más trámite.
- 3.- En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del reclamante 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 naturales a contar desde la recepción de la petición.
- 4.- El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores o completar la información no computará a efectos del plazo establecido para la resolución de expedientes.

Artículo 12.- Acuerdo amistoso, allanamiento y desistimiento.

- 1.- Antes de dictar su pronunciamiento, el Servicio de Atención al Cliente podrá realizar gestiones encaminadas a conseguir un acuerdo amistoso entre las partes, aportando al efecto cuantas propuestas considere conveniente. Este acuerdo tendrá carácter vinculante para las partes.
- 2.- A la vista de la queja o reclamación, Caixa Ontinyent podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste.
- 3.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
- 4.- El acuerdo amistoso, el allanamiento de Caixa Ontinyent o el desistimiento por parte de los interesados, dará lugar a la finalización del procedimiento ante el Servicio de Atención al Cliente, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

Artículo 13.- Decisión y notificación.

1.- Las decisiones que dicte el Servicio de Atención al Cliente serán siempre motivadas y contendrán 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.

2.- En cada decisión, el Servicio de Atención al Cliente mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad, acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El reclamante también podrá presentar su reclamación ante los supervisores financieros si, transcurridos los plazos previstos en este Reglamento, desde la presentación de la reclamación a la entidad, ésta no ha comunicado su resolución.

Por otra parte, será motivo de inadmisión por los supervisores financieros si hubiera transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación por parte de un consumidor ante la entidad.

3.- Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente 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.

4.- 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 legislación sobre firma electrónica.

DILIGENCIA.

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Caixa Ontinyent en sesión del 30-10-2019, y verificado favorablemente por la Subdirección General de Financiación Autónoma y Política Financiera de la Generalitat Valenciana, mediante resolución de fecha 7-11-2019.