

REGLAMENT
DEL
DEFENSOR DEL CLIENT
DE LES
CAIXES D'ESTALVIS CATALANES

TÍTOL I

DE LA INSTITUCIÓ DEL DEFENSOR DEL CLIENT DE LES CAIXES D'ESTALVIS CATALANES

CAPÍTOL PRIMER.-

DE LA REGULACIÓ, DESIGNACIÓ I INDEPENDÈNCIA DEL CÀRREC

Article 1 – Aquest Reglament regula la figura del “Defensor del Client de les Caixes d’Estalvis Catalanes”, al si de la Federació Catalana de Caixes d’Estalvis.

Es podrà adherir a aquest Reglament qualsevol Caixa d’Estalvis integrada en aquesta Federació, i també les Entitats prestadores de serveis financers que formin part del mateix grup que la Caixa adherida.

Amb aquesta finalitat, es considerarà que existeix grup quan es reuneixin les condicions establertes a l’article 4 de la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del mercat de valors.

Quan es faci referència a “les Caixes” es considerarà que també s’inclouen en aquesta denominació les Entitats respectives del mateix grup adherides a aquest Reglament.

S’inclourà com a annex d’aquest Reglament una relació permanentment actualitzada de “les Caixes” adherides.

Article 2 – Tot client o usuari de qualsevol de “les Caixes” tindrà dret a sotmetre a coneixement i decisió del Defensor del Client qualsevol queixa o reclamació que estimi oportú formular, tot subjectant-se a les normes establertes en aquest Reglament.

En aquest sentit, llevat que s'indiqui expressament el contrari o que del seu context resulti manifesta una altra interpretació, en aquest Reglament els termes següents tindran el significat que s'estableix a continuació:

- **Clients o usuaris:** Les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin la condició d'usuari dels serveis financers prestats per “les Caixes”, inclosos els partícips, promotors i beneficiaris de plans de pensions, els prenedors, assegurats, beneficiaris i els tercers perjudicats en cas de contractes d'assegurança, així com els seus respectius causahavents.

Es considerarà que les referències als clients contingudes en aquest Reglament també són aplicables als usuaris no clients.

- **Queixes o reclamacions:** Les que presentin els usuaris i que es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, tant si es deriven dels contractes com de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

Quan en aquest Reglament es fa referència a les reclamacions, també es fa referència a les queixes.

Article 3 – La Federació Catalana de Caixes d'Estalvis designarà, per a l'exercici del càrrec de Defensor del Client, una persona de reconegut prestigi i honorabilitat, amb la preparació i les aptituds adequades per a l'exercici de les funcions que en aquest Reglament s'atribueixen al càrrec. Els mateixos requisits hauran de concórrer en la persona que hagi de substituir-lo per qualsevol motiu.

De manera especial, un requisit indispensable d'aquesta persona serà la seva total independència respecte de “les Caixes”. En conseqüència, durant el període de l'exercici del càrrec i els dos anys següents, comptats a partir del cessament en el càrrec, no podrà estar vinculada a “les Caixes” per contractes d'obres, serveis, subministraments o treballs retribuïts.

CAPÍTOL SEGON.-

DE LA DURADA DE LES DESIGNACIONS I CAUSES DE LA SEVA TERMINACIÓ

Article 4 – El nomenament del Defensor del Client tindrà una durada de tres anys i podrà ser renovat per períodes iguals tantes vegades com ho consideri oportú la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis.

La designació del Defensor del Client es comunicarà al Comissionat o Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers i a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguin per raó de la seva activitat.

Article 5 – El Defensor del Client cessarà com a tal per alguna de les causes següents:

- a) Expiració del termini per al qual ha estat designat, llevat que s'acordi la seva renovació.
- b) Pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat.
- c) Mort o incapacitat sobrevinguda.
- d) Haver estat condemnat penalment per sentència ferma.
- e) Incórrer en concurs de creditors.
- f) Renúncia.
- g) Acord de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, fonamentat en una actuació notòriament negligent en l'exercici del càrrec o per qualsevol altra causa greu.

Un cop vacant el càrrec, la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, sense perjudici del compliment de les resolucions ja dictades, haurà de designar un nou Defensor del Client dins dels trenta dies immediats següents a la data en què es produeixi la vacant.

CAPÍTOL TERCER.-

DE LES FUNCIONS

Article 6 – Serà funció del Defensor del Client la tutela i salvaguarda dels drets i interessos dels clients de “les Caixes”, derivats de les relacions que hi mantinguin, i també propiciar que aquestes relacions es desenvolupin en tot moment d’acord amb els principis de bona fe, equitat i confiança mútua.

En el desenvolupament de la seva funció, correspon al Defensor del Client:

- a) Conèixer i resoldre les reclamacions que els clients formulin en relació amb els supòsits previstos a l’article 9è.
- b) Formular davant la Federació Catalana de Caixes d’Estalvis o, si s’escau, davant el Consell d’Administració de qualsevol de les esmentades Caixes, informes, recomanacions i propostes, en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència, i que, al seu criteri, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que hi ha d’haver entre “les Caixes” i els seus clients.

CAPÍTOL QUART.-

DE LES OBLIGACIONS DE LA FEDERACIÓ CATALANA DE CAIXES D’ESTALVIS I DE LES MATEIXES CAIXES EN RELACIÓ AMB EL DEFENSOR DEL CLIENT

Article 7 – La Federació Catalana de Caixes d’Estalvis adoptarà totes les mesures que siguin necessàries perquè el Defensor del Client pugui exercir de la millor manera possible la seva funció, i vetllarà, de manera especial, per l’absoluta independència de la seva actuació.

En particular, competeix a la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis:

- a) Instal·lar i atendre les oficines del Defensor del Client.
- b) Dotar anualment un pressupost de despeses per al normal funcionament de la seva comesa.
- c) Assistir-lo en tot allò que contribueixi a fer més correcte i eficaç l'exercici de la seva funció, facilitant-li tota la informació que sol·liciti en matèria que sigui competència de la Federació.
- d) Informar els clients de "les Caixes", en la forma que estimi adequada, de l'existència del Defensor del Client, del domicili de la seva Oficina, i també del contingut d'aquest Reglament, en especial, en el tauler d'anuncis situat en lloc destacat de les oficines que "les Caixes" tenen obertes al públic.
- e) Rebre i valorar les reclamacions que es puguin formular en relació amb l'actuació del Defensor del Client, i adoptar les decisions que estimi pertinents, en particular a l'efecte del que es preveu en l'apartat g) de l'article 5è.

Article 8 – Per a les relacions del Defensor del Client amb "les Caixes" en l'exercici de la seva funció, cada Caixa designarà un Coordinador a través del qual s'efectuaran les comunicacions i diligències que, en cada cas, el Defensor del Client estimi necessàries.

"Les Caixes" tenen el deure de facilitar al Defensor del Client tota la informació que sol·liciti en relació amb les operacions, contractes o serveis prestats que siguin objecte de reclamació per part dels clients, sempre que es refereixin a matèries incloses en l'àmbit de la seva competència, i procurar que tots els seus directius i empleats prestin la col·laboració adient.

TÍTOL II

DE LES RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ

CAPÍTOL PRIMER.-

OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE RECLAMACIONS

Article 9 – Correspon al Defensor del Client la resolució de les reclamacions, tal com es defineixen a l'article 2 d'aquest Reglament, que s'incloguin en un dels dos supòsits següents:

- a) Les reservades a la competència del Defensor del Partícip per la normativa de plans i fons de pensions, en relació amb els plans de pensions del sistema individual, és a dir, les que formulin els partícips i beneficiaris o els seus drethavents contra les Entitats gestores o dipositàries dels fons de pensions en què estiguin integrats els plans o contra les mateixes Entitats promotores dels plans individuals.
- b) Les que tractin sobre qualsevol altra matèria, sempre que la seva quantia, sumats tots els conceptes, sigui igual o inferior a 120.000 euros o no tinguin quantia.

Article 10 – El termini per a la presentació de les reclamacions, a comptar de la data en què el client tingui coneixement dels fets en què es basen, serà de dos anys.

Tota reclamació que el Defensor del Client rebi un cop hagi transcorregut el termini establert en el paràgraf anterior, i també les que es refereixin a matèries que no siguin de la seva competència, es rebutjaran directament o, si s'escau, seran motiu de desestimació en dictar-se la resolució sobre el fons de l'assumpte.

Article 11 – La presentació i tramitació de reclamacions al Defensor del Client tindrà caràcter gratuït, i no es podrà exigir cap pagament per aquests conceptes.

Les reclamacions es podran presentar, personalment o mitjançant representació, al Departament o Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina oberta al públic de la Caixa o Entitat afectada, o directament al Defensor del Client, i també a l'adreça de correu electrònic habilitada amb aquesta finalitat.

Si la reclamació s'hagués presentat al Defensor del Client i no fos un assumpte de la seva competència, aquest l'enviaria al Departament o Servei d'Atenció al Client corresponent. S'haurà de comunicar al reclamant la instància competent per conèixer de la seva reclamació.

El que s'estableix en el paràgraf anterior es considerarà sense perjudici que el termini per resoldre la reclamació comenci a comptar a partir de la presentació de la reclamació al Departament o Servei d'Atenció al Client, o si s'escau al Defensor del Client. En tot cas, s'haurà d'acusar rebuda per escrit i deixar constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

L'interessat presentarà una sola vegada la reclamació sense que es pugui exigir la seva reiteració a diferents òrgans de l'Entitat.

Article 12 – La reclamació s'haurà de presentar per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i incloguin la firma electrònica corresponent ajustada a les exigències que es preveuen legalment.

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document on es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, quan s'escaigui, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les que se sol·licita un pronunciament, i, si s'escau, la quantia d'allò que es reclama.

- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la reclamació.
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la reclamació s'estigui substanciant a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, junt amb l'escrit inicial, les proves documentals que tingui i en les quals es fonamenta la seva reclamació.

Article 13 – Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació que no es puguin reparar, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la reclamació.
- b) Quan es pretengui tramitar com a reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o que es trobin pendents de resolució o litigi, o quan l'assumpte ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin a l'àmbit establert a l'article 2 d'aquest Reglament i, en particular:
 - ▶ Les que es refereixen a les relacions d'origen laboral entre “les Caixes” i els seus empleats.
 - ▶ Les que es refereixen a qüestions que siguin facultat discrecional de “les Caixes”.
 - ▶ Les que pretenguin impedir, dificultar o dilatar l'exercici de qualsevol dret de “les Caixes” respecte del client.
 - ▶ Les de caràcter penal i les que afectin a persones distintes del client o “les Caixes”.
- d) Quan es formulin reclamacions que reiterin d'altres que s'hagin resolt anteriorment, presentades pel mateix client respecte dels mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions establert a l'article 10 d'aquest Reglament.

- f) Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, caldrà abstenir-se de tramitar la reclamació.

CAPÍTOL SEGON.-

DEL PROCEDIMENT PER A LA TRAMITACIÓ

Article 14 – Un cop rebuda una reclamació, el Defensor del Client resoldrà immediatament si s'admet a tràmit, decisió que haurà de trametre al reclamant i a la Caixa afectada.

Si la identitat del reclamant no estigués suficientment acreditada o no es pogués establir amb claredat els fets objecte de la reclamació, es requerirà al signant que completi la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, advertint-lo que si no ho fa així s'arxivarà la reclamació sense cap més tràmit.

El termini que faci servir el reclamant per reparar els errors a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos per resoldre les reclamacions.

Rebutjada l'admissió a tràmit d'una reclamació, mitjançant resolució motivada, es posarà de manifest a l'interessat donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat contesti i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada. Si l'interessat no respon en aquests deu dies, s'entendrà confirmada la inadmissió i es procedirà a l'arxiu de l'expedient.

Article 15 – Un cop admesa a tràmit la reclamació, el Defensor del Client n'enviarà una còpia a la Caixa afectada perquè formuli al·legacions en el termini de vint dies naturals comptats a partir del moment de rebre el trasllat. Tanmateix, segons la complexitat de cada cas, el Defensor del Client podrà ampliar prudencialment aquest termini, tenint en compte el temps total que s'atorga al Defensor per decidir.

En tot cas, el Defensor del Client valorarà, a més d'altres consideracions que hi siguin aplicables, els usos de comerç o bancaris practicats pel conjunt de Caixes i altres Entitats de crèdit i podrà requerir de les parts les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents de cara a la resolució a prendre, la qual haurà de pronunciar-se durant els dos mesos immediats següents a la data d'admissió a tràmit de la reclamació, llevat d'una causa de força major que es raonarà.

Si, a la vista de la reclamació, l'Entitat rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho haurà de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que existeixi desistiment exprés per part de l'interessat. En aquests casos, es procedirà a l'arxiu de la reclamació sense cap més tràmit.

Els interessats podran desistir de les seves reclamacions en tot moment. El desistiment donarà lloc a la fi immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. No obstant això, el Defensor del Client podrà acordar la continuació del procés en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

CAPÍTOL TERCER.-

DE LES RESOLUCIONS DICTADES PEL DEFENSOR DEL CLIENT I ELS SEUS EFECTES

Article 16 – L'expedient haurà de finalitzar en el termini màxim de dos mesos, a partir de la data en què la reclamació hagi estat presentada al Departament o Servei d'Atenció al Client o, si s'escau, al Defensor del Client.

Les resolucions que es dictin hauran de ser sempre motivades, contindran unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació, i es fonamentaran en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, i també les

bones pràctiques i usos financers; podran reconèixer drets econòmics a favor del client en quantia que no superi per tots els conceptes la xifra de 120.000 euros. Igualment, podran contenir exhortacions o propostes adreçades a les parts, que tendeixin a aconseguir una solució equitativa per a ambdues parts, i també mantenir la confiança mútua entre elles.

La decisió es notificarà als interessats en el termini de deu dies naturals, a comptar a partir de la data en què s'hagi pres, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos per la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagués presentat la reclamació.

Article 17 – Les resolucions del Defensor del Client seran d'acatament obligat per a “les Caixes” afectades, les quals hauran de procedir al compliment de la resolució en allò que els pertorqui, dins del termini assenyalat en la resolució, i sempre que el client, i si s'escau totes les altres persones amb possibles drets, hagi acceptat formalment la resolució i hagi renunciat expressament a exercitar altres accions segons el que preveu l'article 19 d'aquest Reglament.

Si no s'indiqués cap termini, i es tractés del pagament d'una quantitat, aquesta es farà efectiva dins dels vint dies naturals següents al dia en què es produeixi l'esmentada acceptació i renúncia per part del client i, si s'escau, de les altres persones amb possibles drets.

Article 18 – L'acceptació de la resolució dictada pel Defensor del Client serà voluntària per al reclamant.

Article 19 – L'acceptació de la resolució s'haurà de fer per escrit, i anirà acompanyada de la renúncia expressa a tota altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió, tant si és judicial com administrativa, arbitral o de qualsevol altra mena. Aquesta renúncia constitueix la condició prèvia necessària per a l'execució del contingut de la resolució en totes les seves parts.

Article 20 – Correspon al Defensor del Client la custòdia de les actuacions que constitueixen el contingut dels expedients formats per a la substantiació de les reclamacions. Els clients que les hagin formulat i “les Caixes” reclamades tenen dret al desglossament i devolució dels documents que hagin aportat respectivament. Quant a la resta de les actuacions, les peticions d’informació sobre aquelles, serà potestatiu del Defensor del Client atendre o denegar decidint d’acord amb els principis del secret bancari i la protecció de dades.

Els arxius i antecedents estaran sempre sota la cura del Defensor del Client o, en cas de vacant, de la Federació Catalana de Caixes d’Estalvis. Si alguna Caixa se separés d’aquest Reglament comú, els arxius relatius a aquesta es posaran a la seva disposició.

CAPÍTOL QUART.-

DE LA INCOMPATIBILITAT D’ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI PER A LA SEVA PRESCRIPCIÓ

Article 21 – Les reclamacions presentades al Defensor del Client seran incompatibles amb l’exercici simultani de qualsevol altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió. En cas d’incompliment d’aquest requisit, s’arxivaran les actuacions sense cap més tràmit.

Article 22 – La presentació d’una reclamació al Defensor del Client tindrà els efectes interruptors de la prescripció d’accions que l’article 1973 del Codi Civil reconeix a les reclamacions extrajudicials.

TÍTOL III

DE LES RELACIONS GENERALS, MEMÒRIA I PRESSUPOST DE DESPESES

CAPÍTOL PRIMER.-

DE LES RELACIONS EN GENERAL

Article 23 – Amb independència del tràmit de les reclamacions, el Defensor del Client podrà adreçar, a la Federació i a les Entitats que la integren, requeriments, notificacions, preguntes o qualsevol altra mena de comunicacions sobre aspectes generals o concrets de l'activitat de “les Caixes” que hagin merescut la seva atenció i que, al seu criteri, resultin d'interès per als drets dels clients.

La Federació Catalana de Caixes d'Estalvis o les Entitats que la integren, indistintament i directament, o a través dels Òrgans o persones en els quals hagin delegat amb aquesta finalitat, hi hauran de respondre en un termini no superior a vint dies naturals.

CAPÍTOL SEGON.-

DE LA MEMÒRIA

Article 24 – Durant el primer trimestre de cada any, el Defensor del Client presentarà a la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis i els Consells d'Administració de les Entitats que la

integren, una memòria explicativa del desenvolupament de la seva funció durant l'any precedent, la qual podrà incloure, a més, recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, de cara a una millor consecució dels fins que configuren la seva actuació. A través de la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, es facilitarà a les Caixes i Entitats a les quals s'aplica aquest Reglament un resum d'aquesta Memòria per a la seva integració en les respectives memòries anuals de les esmentades Entitats.

Igualment, la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis, d'acord amb les Caixes afectades, podrà acordar, atès el seu interès general, la publicació d'aquelles resolucions que cregui convenient, mantenint en tot cas la reserva respecte de les parts que hi intervinguin.

CAPÍTOL TERCER.-

DEL PRESSUPOST DE DESPESES

Article 25 – Correspon a la Federació Catalana de Caixes d'Estalvis l'elaboració, aprovació i liquidació del pressupost anual de despeses del Defensor del Client, sense perjudici de comunicar al titular de la institució els punts que, respecte d'aquests tràmits, es considerin pertinents.

Barcelona, juny de 2004