

**REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL SOCIO/CLIENTE
DEL GRUPO CAJA DE INGENIEROS.**

TÍTULO I

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I

LEGISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA JERARQUICA Y AUTONOMIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES.

Artículo 1. Reglamento y legislación aplicable.

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el Servicio), del Grupo Financiero CAJA DE INGENIEROS, en adelante “el Grupo”, que a efectos del presente Reglamento forman las entidades que se describen en el Anexo nº 2 que se acompaña y que forma parte del presente Reglamento:

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 que le sea de aplicación.

Artículo 2. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones.

El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección General de Caja de Ingenieros, adoptando 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 adopta de manera autónoma las decisiones en el ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Artículo 3. Ámbito de actuación.

El Servicio 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 del Grupo, y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros del Grupo, 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.

Por otro lado, se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre aquellas y los clientes y usuarios de servicios financieros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos relativos a su publicidad, normas de actuación o conducta e información.

Finalmente, se entenderán como buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión y sin constituir un uso bancario, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de negocios financieros.

Artículo 4. Alcance subjetivo.

Todo cliente y, persona física o jurídica, española o extranjera, usuario de servicios financieros del Grupo tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio, directamente o mediante representación, cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 5. Funciones.

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 los Departamentos correspondientes, los órganos de administración y la Dirección de cualquiera de las sociedades que conforman el Grupo, cuantos 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 el Grupo 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 6. Designación del titular del Servicio.

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 CAJA DE INGENIEROS -, debiendo ser comunicada al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones, así como a las autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7. Duración del mandato.

El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de cuatro (4) años, pudiendo ser renovado, mediante acuerdo expreso, por iguales períodos cuantas veces se considere oportuno, por el Consejo Rector de la entidad CAJA DE INGENIEROS.

Artículo 8. Causa de incompatibilidad e inelegibilidad.

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) Quienes hayan sido declarados en concurso y no hayan sido 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 se encuentre procesados o, en relación a los procedimientos de los títulos 2º y 3º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se ha dictado auto de apertura de juicio oral.
- d) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
- e) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en el Grupo, o cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer la autonomía de sus decisiones e imparcialidad.

Artículo 9. Cese.

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 o dimisión del cargo.
- e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector de CAJA DE INGENIEROS en caso de incumplimiento grave de sus funciones.
- g) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- h) Por haber sido condenado por delito por sentencia firme.

Vacante el cargo, el Consejo Rector de la entidad CAJA DE INGENIEROS, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del Servicio dentro de los treinta días inmediatamente siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III

DE LAS OBLIGACIONES DEL GRUPO Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

Artículo 10. Garantía de la autonomía y adecuación del Servicio a sus funciones.

El Grupo 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.

Adicionalmente, el Grupo 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.

El Grupo 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 11. Adecuación de la información al Servicio para el desarrollo de sus funciones.

Todos los departamentos del Grupo tienen el deber de facilitar al Servicio 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 servicios financieros 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 12. Información a los clientes y usuarios de los servicios financieros sobre el funcionamiento del Servicio.

El Grupo pondrá a disposición de sus clientes y usuarios de servicios financieros 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 obligación por parte del Grupo de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas dentro de los plazos a los que se refiere el artículo 24 del presente Reglamento, computados desde su presentación.
3. La existencia de la Institución del Defensor del Cliente en determinadas sociedades cooperativas de crédito con indicación de su dirección postal y electrónica
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 para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquellos.

5. El derecho del cliente y del usuario de servicios financieros del Grupo 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 los plazos de resolución de las quejas y reclamaciones previstos en el artículo 24 del presente Reglamento.

6. El presente Reglamento.

7. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPITULO IV

GESTION DE CONFLICTOS DE INTERES

La política de Gestión de Conflictos de Interés del Servicio, tiene por finalidad identificar las circunstancias que den o pueden dar lugar a un conflicto de interés que pueda llegar a lesionar los intereses de los clientes y usuarios de servicios financieros en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten ante el Servicio, así como establecer las medidas adecuadas para su prevención y gestión, con objeto de asegurar la actuación con autonomía e imparcialidad de las personas adscritas al Servicio y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al Servicio.

La citada política se establece de conformidad con lo establecido en el artículo 6 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, según el cual, las entidades deben adoptar las medidas necesarias para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos del Grupo y garantizar que este toma de manera autónoma sus decisiones y evitar conflictos de interés.

El contenido de la presente política ha sido aprobada en la reunión del Consejo Rector de la entidad Caja de Ingenieros, así como en los Consejos de Administración de las entidades Caja Ingenieros Gestión y Caixa Enginyers Vida-Caja Ingenieros Vida y finalmente por el Administrador Único de la entidad Caja Ingenieros, Operador de Banca-Seguros Vinculado.

Artículo 13. Conflicto de interés.

Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las quejas y reclamaciones que son de competencia del Servicio sobreviene una contraposición entre el interés del Servicio y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación, el Titular del Servicio.

Artículo 14. A efectos del artículo anterior, se entenderá que existe interés personal o conflicto de interés en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) En el caso de que la queja o reclamación afecte directamente a la persona del Servicio a la que se le atribuye su conocimiento y estudio.

b) En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

c) En caso de que la reclamación o queja afecte a personas con las que directamente o a través de sus partes vinculadas, la persona del Servicio a la que se atribuya su conocimiento mantenga o haya mantenido en los dos últimos años, relaciones de carácter comercial, laboral, de prestación de servicios, empresarial o análogas.

e) En el caso de tener relación de servicio con la persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

c) En el caso de haber participado directamente en la formalización de la operación que hubiera dado lugar a la queja o reclamación.

d) En caso de que la reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina de la caja en el que la persona del Servicio de Atención al Cliente haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años anteriores a la fecha de acuse de recibo de la queja o reclamación.

e) En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre la persona del Servicio a quien se atribuya la tramitación de la queja o reclamación y el interesado en su resolución.

Artículo 15. Actuación en caso de conflicto de interés:

En caso de que durante la tramitación de las reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses de modo que este pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, este deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma, que deberá ser asignada a otra persona perteneciente al Servicio, siempre que no se dé ningún supuesto de conflicto de interés.

En caso de existir conflicto de interés con todas las personas adscritas al Servicio, la reclamación será tramitada por el Defensor del Cliente.

Artículo 16. Prudencia y deber de imparcialidad.

Las personas adscritas al Servicio deben conocer y analizar las reclamaciones que se someten a su consideración con imparcialidad. Siempre que entiendan que una determinada reclamación o queja pueda asimilarse con alguno de los supuestos reseñados en el artículo 14 anterior, se abstendrán de gestionar la misma.

El titular del SAC podrá ordenar a las personas en quienes se dé alguna de las circunstancias señaladas que se abstengan de toda intervención en el expediente.

TÍTULO 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 17. Objeto.

Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero del Grupo 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 18. Materias excluidas.

Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre el Grupo y sus empleados y otras entidades de crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- b) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad del Grupo 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 del Grupo frente al cliente o al usuario de servicios financieros del Grupo.
- d) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes y usuarios de servicios financieros del Grupo 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 19. Gratuidad.

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente o al usuario de servicios financieros del Grupo, pago alguno por dicho concepto.

Artículo 20. Forma y requisitos.

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, o en cualquier oficina abierta al público del Grupo, así como en la dirección de correo electrónico que el Grupo tenga habilitada a este fin.

El Servicio de Atención al Cliente es competente para conocer todas las reclamaciones que se le presenten, a su vez el Defensor del Cliente asume todas las que le presenten los clientes y usuarios de servicios financieros de conformidad a su propio Reglamento.

Tratándose de instituciones independientes que pueden conocer del mismo tipo de reclamaciones, el reclamante no puede acudir al Defensor del Cliente en segunda instancia tras la resolución del Servicio de Atención al Cliente, ni viceversa, sin perjuicio de la inalterabilidad de los plazos previstos para acudir, en ambos casos, al servicio de reclamaciones de los supervisores financieros.

Artículo 21. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones.

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 el usuario de servicios financieros del Grupo, 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 DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 22. Admisión a trámite.

Recibida una queja o reclamación en los términos que establece el artículo 17 y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el Servicio o en cualquiera de las instancias a que se refieren los artículos 20 y 25 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 para resolver el expediente.

Como regla general, 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, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio, con excepción de lo prevenido en el artículo 23 del presente Reglamento. Transcurrido el plazo del artículo 24 del presente Reglamento, que en su caso corresponda, sin que el SAC hubiera resuelto, el reclamante podrá acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

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.
- 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 que a continuación se detalla:

“Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el apartado anterior, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a 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 jurídicas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.”

- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario de servicios financieros del Grupo, en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones al que se refiere el artículo 21 del presente Reglamento.
- f) Cuando la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente o del usuario de los servicios financieros.
- g) Cuando el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

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, informándole de que cuenta con un plazo de diez días naturales para presentar 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.

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

La admisión a trámite de una reclamación por parte del Servicio, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por el Defensor del Cliente.

En el caso en que el Grupo 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 del Grupo como de desistimiento del cliente o del usuario de servicios financieros del Grupo, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Artículo 23. Subsanación de la información por parte del cliente.

Si en la queja o reclamación presentada, 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 de los plazos previstos en el artículo 24.

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 24. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones.

Los plazos para resolver las reclamaciones serán los siguientes de conformidad con el tipo de reclamación y condición del reclamante:

1. Reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas a los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, y otras medidas financieras urgentes (en adelante RDL de servicios de pago), el plazo para resolver será de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación.

En concreto, dichas materias son las relativas a transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco, así como los derechos y obligaciones en relación a la prestación y utilización de servicios de pago. Los servicios de pago objeto del RDL anterior son;

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:
 - 1º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - 2º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - 3º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:

- 1º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes,
- 2º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar,
- 3º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.

f) El envío de dinero.

g) Los servicios de iniciación de pagos.

h) Los servicios de información sobre cuentas.

No obstante lo anterior, se atenderá a la excepción prevista en el apartado 2º del artículo 69 del RDL de servicios de pago, que establece que “en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes”.

2. Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo será de un mes desde la recepción de la reclamación.
3. Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de dos meses desde la recepción de la reclamación.

CAPÍTULO III

DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

Artículo 25. Finalización y notificación.

El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo que, según el caso corresponda y que, se recoge en el artículo 24 del presente Reglamento y siempre,- a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. La falta de resolución en el plazo que corresponda 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 del usuario de servicios financieros del Grupo, 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.

Esta resolución, así como la que pueda emanar del Defensor del Cliente, es vinculante para la entidad pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

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 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 que corresponda por razón de la materia. Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por consumidor, deberá hacerse constar en la resolución que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o ante el Servicio, no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

CAPÍTULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 26. Incompatibilidad de acciones de reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones de reclamación sobre la misma cuestión.

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial o ante el Defensor del Cliente sobre la misma materia 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 27. Interrupción del plazo de prescripción de acciones.

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.

Artículo 28. Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores.

El Grupo 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.

TÍTULO IV

DEL INFORME ANUAL

Artículo 29. Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la entidad CAJA DE INGENIEROS y los respectivos Consejos de Administración de las restantes entidades afectas al presente Reglamento que forman parte del Grupo, y que constan designadas en el Anexo nº 2 que se acompaña y que forma parte del presente Reglamento, 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 su 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 cada una de las sociedades que forman parte del Grupo.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria 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.

Disposición Transitoria 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

Disposición Final Primera. El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la entidad CAJA DE INGENIEROS, si bien serán inmediatamente aplicables, 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 Servicios Financieros.

Disposición Final Segunda. El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez aprobado por el Consejo Rector de la entidad CAJA DE INGENIEROS, será remitido al Banco de España para su verificación.

Disposición Final Tercera.- A los efectos de lo dispuesto en los artículos 12 y 20 de este Reglamento, la dirección del Servicio será la que figure en el Anexo nº 1.

ANEXO Nº 1.-

Dirección postal y electrónica del Servicio de Atención al Cliente

SERVICIO DE ATENCION AL SOCIO/CLIENTE

GRUPO CAJA DE INGENIEROS

Via Laietana, 39

08003 BARCELONA

Teléfono: 900.30.25.14

servicioatencionsocio@caja-ingenieros.es

serveiatenciosoci@caixa-enginyers.com

ANEXO Nº 2.-

Relación de las entidades que forman parte del grupo financiero Caja de Ingenieros afectos al reglamento para la defensa del socio-cliente.

1- CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS-CAJA DE CRÉDITO DE LOS INGENIEROS, S.COOP. DE CRÉDITO

2- CAJA INGENIEROS GESTION, S.G.I.I.C, S.A.U.

3- CAIXA ENGINYERS VIDA-CAJA INGENIEROS VIDA, CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.

4- CAJA INGENIEROS OPERADOR DE BANCA-SEGUROS VINCULADO, S.L.U.