

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

---

## TÍTULO I DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

### CAPÍTULO PRIMERO.- DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO

**Artículo 1** – El presente Reglamento regula la figura y el servicio del Defensor del Cliente prestado por el Grupo CECA.

Podrá suscribir el presente Reglamento cualquier entidad de crédito adherida a la Confederación Española de Cajas de Ahorros, así como cualquier otra entidad financiera que esté obligada, con arreglo a la normativa aplicable, a disponer de un servicio de atención al cliente.

Se incluirá como anexo del presente Reglamento una relación permanentemente actualizada de las entidades adheridas al mismo (en adelante, las entidades).

**Artículo 2** – El presente Reglamento queda sometido a la normativa aplicable a la protección de los clientes o usuarios de servicios financieros de las entidades de crédito y, en particular, a lo dispuesto en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y en 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.

**Artículo 3** – El Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros deberá aprobar el presente Reglamento y la designación del Defensor del Cliente. Los consejos de administración de las entidades que lo estimen oportuno, procederán a adherirse a la figura del Defensor y a su Reglamento.

El Defensor del Cliente será una persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de las funciones que en el presente Reglamento se le atribuyen.

Constituirá requisito indispensable del Defensor del Cliente su independencia respecto de las entidades y su autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En consecuencia, el ejercicio del cargo será incompatible con el ejercicio de cargos en las entidades adheridas al Reglamento. Asimismo será incompatible con el ejercicio de todo cargo político.

En todo caso no podrán ser elegidos para el cargo los que tengan antecedentes penales por delitos dolosos, estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o estén inhabilitados

conforme a la Ley Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

**Artículo 4** – El Defensor del Cliente, así como sus colaboradores, deberán guardar la más estricta confidencialidad en relación con los datos de las entidades y de los clientes de éstas y de los usuarios de los servicios financieros a los que tengan acceso, salvo que tengan carácter público o haya sido expresamente autorizada su difusión. Se entenderán en todo caso incluidos en este compromiso los datos individuales relativos al número de quejas y reclamaciones, las casuísticas de entidades concretas y los importes de éstas, así como los datos relativos a los clientes y usuarios de servicios financieros, incluidos operaciones y saldos, que acudan a su mediación.

No se entenderán incluidos en el presente compromiso los datos estadísticos elaborados con carácter genérico, así como las diferentes casuísticas en general y los criterios del Defensor del Cliente respecto de las mismas.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.-**

### **DE LA DURACIÓN DEL MANDATO Y LAS CAUSAS DE SU TERMINACIÓN**

**Artículo 5** – El mandato del Defensor del Cliente tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

La designación del Defensor del Cliente será comunicada al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**Artículo 6** – El Defensor del Cliente cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Incurrir en concurso de acreedores.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo del Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar nuevo Defensor del Cliente.

### **CAPÍTULO TERCERO.- DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

**Artículo 7** – Corresponde al Defensor del Cliente las siguientes funciones:

- a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y los usuarios de servicios financieros de las entidades formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10.
- b) Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

A los efectos de este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO CUARTO.- DE LAS OBLIGACIONES DE LA CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS Y DE LAS ENTIDADES EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

**Artículo 8** – Compete a la Confederación Española de Cajas de Ahorros:

- a) Proporcionar al Defensor del Cliente los medios materiales, técnicos, humanos y organizativos necesarios para el desempeño de su función.
- b) Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento de su cometido.
- c) Asistir al Defensor del Cliente en todo aquello que coadyuve a un más correcto y eficaz desempeño de su función, facilitándole cuanta información solicitare en materia que sea competencia de la Confederación.

**Artículo 9** – Las entidades deberán:

- a) Recoger en su reglamento para la defensa del cliente la figura del Defensor del Cliente y regular en él las relaciones entre éste y el servicio de atención al cliente de la entidad. El Reglamento de cada entidad deberá ser aprobado por su Consejo de administración u órgano equivalente, siendo verificado posteriormente por el Banco de España. En particular, en dicho reglamento se consignará de forma clara y precisa la relación de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuya al Defensor del Cliente. Los asuntos que no le correspondan atender al Defensor, serán competencia del Servicio de Atención al Cliente de cada entidad.
- b) Facilitar al Defensor del Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de los clientes o usuarios de servicios financieros.
- c) Informar a sus clientes o usuarios de servicios financieros, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, sobre la existencia del Defensor del Cliente.
- d) Prestar al Defensor del Cliente toda la asistencia necesaria para el desarrollo de sus funciones.
- e) Contribuir al sostenimiento del Defensor del Cliente.

Los servicios de atención al cliente de las entidades canalizarán la comunicación con el Defensor del Cliente y efectuarán las diligencias que, en cada caso, éste estime necesarias.

## **TÍTULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

### **CAPÍTULO PRIMERO.-**

#### **OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 10** – Corresponde al Defensor del Cliente la resolución de las quejas y reclamaciones que las entidades sometan a su consideración conforme a lo dispuesto en sus reglamentos de defensa del cliente. En todo caso, la cuantía de las reclamaciones a resolver por el Defensor del Cliente no podrá superar los 120.000 euros, sumados todos los conceptos.

Adicionalmente, y cuando así lo dispongan los reglamentos de defensa del cliente de las entidades, el Defensor del Cliente podrá asumir las funciones reservadas a la competencia del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones, en relación con los planes de pensiones del sistema individual, es decir, las que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes individuales.

**Artículo 11** – El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos en que se basen, será de dos años.

Toda queja y reclamación recibida por el Defensor del Cliente pasado el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia, no serán admitidas a trámite.

**Artículo 12** – La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones ante el Defensor del Cliente tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por dichos conceptos.

Las quejas y reclamaciones serán presentadas, personalmente o mediante representación, ante el servicio de atención al cliente, cualquier oficina abierta al público de la entidad afectada o el propio Defensor del Cliente, o por cualquiera de los canales y bajo los requisitos del artículo 13 de este reglamento.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al correspondiente servicio de atención al cliente. Deberá en todo caso informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el plazo de dos meses para resolver las quejas y reclamaciones dirigidas al Defensor, comenzará a computarse desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad reclamada. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación en las instancias antes citadas a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

**Artículo 13** – La queja o reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (incluido el correo electrónico bajo firma digital) siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

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 y, en su caso, si así lo desea porque dispone de la información, la cuantía de lo reclamado.
- 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 la 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 escrito inicial, las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su queja o reclamación.

**Artículo 14** – Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos 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 o no quede acreditada suficientemente la identidad del reclamante o la representación con la que actúe.

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 al ámbito establecido en la normativa sobre protección del cliente a que se refiere el artículo 2 y, en particular:

- Las referentes a las relaciones de origen laboral entre las entidades y sus empleados.
- Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar de forma manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de las entidades frente al cliente.
- Las de carácter penal y aquéllas que afecten a personas distintas del cliente o las entidades.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones establecido en el artículo 11 de este Reglamento.

f) 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

## **CAPÍTULO SEGUNDO.- DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 15** – Recibida una queja o reclamación, el Defensor del Cliente resolverá, de inmediato, sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará traslado al reclamante y a la entidad afectada.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para resolver las quejas y reclamaciones.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, mediante resolución motivada, se pondrá de manifiesto al interesado dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Si el interesado no contestara en esos diez días, se entenderá confirmada la inadmisión procediéndose al archivo del expediente. Este hecho no impide que el interesado pueda aportar la documentación que falte, en un nuevo procedimiento.

**Artículo 16** – Admitida a trámite la queja o reclamación, el Defensor del Cliente enviará copia de la misma a la entidad afectada para que formule alegaciones en el plazo de veinte días naturales contados desde el momento de recibir el traslado. El Defensor del Cliente, no obstante, atendida la complejidad de cada caso, podrá ampliar prudencialmente el indicado plazo, teniendo en cuenta el tiempo total que se otorga al Defensor del Cliente para decidir.

En cualquier caso, el Defensor del Cliente valorará, además de otras consideraciones que sean aplicables, los usos del comercio o bancarios practicados por las entidades de crédito, y podrá recabar de las partes cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes en orden a la resolución a adoptar, la cual deberá producirse dentro de los dos meses inmediatos siguientes a la fecha de admisión a trámite de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad reclamada. En todo caso el Defensor del Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo o en caso de disconformidad con la resolución emitida por el Defensor, acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPÍTULO TERCERO.- DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y SUS EFECTOS**

**Artículo 17** – El Defensor del Cliente resolverá exclusivamente sobre las cuestiones sobre las que se solicite el pronunciamiento, conforme se establece en el artículo 13 b) de este Reglamento.

Las resoluciones que se dicten deberán ser 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, y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente. Asimismo, podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas. El Defensor informará en las resoluciones emitidas a los clientes y usuarios de servicios financieros sobre la posibilidad de poder acudir posteriormente ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La decisión 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.

**Artículo 18** – Las resoluciones del Defensor del Cliente serán de obligado acatamiento para las entidades, las cuales deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no se señalare plazo y se tratase de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los veinte días naturales siguientes a la notificación de la resolución.

**Artículo 19** – Corresponde al Defensor del Cliente la custodia de las actuaciones que constituyen el contenido de los expedientes formados para la sustanciación de las quejas o reclamaciones. Los clientes o usuarios de servicios financieros que las hayan formulado y las entidades tienen derecho al desglose y devolución de los documentos respectivamente aportados. En cuanto al resto de las actuaciones y las peticiones de información acerca de aquéllas, será potestativo del Defensor del Cliente atender o denegar decidiendo conforme a los principios del secreto bancario y la protección de datos.



#### **CAPÍTULO CUARTO.- DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO PARA SU PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 20** – Las quejas y reclamaciones presentadas ante el Defensor del Cliente serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin más trámite.

**Artículo 21** – La presentación de una queja o reclamación ante el Defensor del Cliente tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las quejas y reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del Código Civil.

#### **TÍTULO III DE LA MEMORIA Y DEL PRESUPUESTO DE GASTOS**

**Artículo 22** – Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará al Consejo de Administración de la Confederación Española de Cajas de Ahorros y ante los consejos de administración de las entidades adheridas, las memorias explicativas que correspondan del desarrollo de su función durante el año precedente, las cuales deberán incluir, asimismo, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, integrándose en la memoria anual de cada entidad.

Asimismo, tal y como establece el artículo 9 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, las entidades pondrán a disposición de sus clientes o usuarios de servicios financieros, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes o usuarios de servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, 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 de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

d) El reglamento de funcionamiento.

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

Por medio de la Confederación Española de Cajas de Ahorros se podrán facilitar a las entidades informes, estadísticas o cualquier otro dato de interés que contribuyan al mejor funcionamiento y a la consecución de los objetivos del Defensor del Cliente y los servicios de atención al cliente.

**Artículo 23** – Corresponde a la Confederación Española de Cajas de Ahorros la elaboración, aprobación y liquidación del presupuesto anual de gastos del Defensor del Cliente.

**Artículo 24** – El presente Reglamento, así como sus futuras modificaciones, deberán ser sometidos al régimen de verificación previsto en el artículo 8.4. 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.

Anexo: Entidades Adheridas