



Reglamento para la Defensa del Cliente
GRUPO CAJA MADRID

Preámbulo.

Título I.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Aprobación.

Artículo 3. Modificación.

Título II.

Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I.

Requisitos y deberes.

Artículo 4. Designación.

Artículo 5. Idoneidad.

Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 7. Cese.

Artículo 8. Funciones.

Artículo 9. Exclusiones.

Artículo 10. Deber de cooperación.

Artículo 11. Deber de información.

Capítulo II.

Aspectos procedimentales.

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 13. Plazo de presentación.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación.

Artículo 16. Admisión a trámite.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 18. Inadmisión.

Artículo 19. Tramitación.

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento.

Artículo 21. Desistimiento.

Artículo 22. Decisión y notificación.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

Título III.

Otros aspectos.

Artículo 24. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 25. Informe anual.

Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.

ANEXO

Empresas del Grupo Caja Madrid

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de proteger a los clientes de servicios financieros, establece la obligación para las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

La Ley 35/2003 de 4 de noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva hizo extensible esta obligación a las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.

El Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, dispone que se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la comunicación por medios telemáticos con los departamentos de atención al cliente de las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión.

En virtud 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, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular la actividad del Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con el Grupo Caja Madrid, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Título I.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Caja Madrid.

Las empresas que actualmente conforman el indicado Grupo a las que se aplica el presente Reglamento_ son las que figuran en anexo.

Artículo 2. Aprobación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Caja Madrid y el de las empresas que forman parte de su Grupo.

Artículo 3. Modificación.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación a la que se alude en el artículo anterior. Para la inclusión o exclusión de empresas del Grupo se requerirá el acuerdo del Consejo de Administración de la sociedad, que será puesto en conocimiento del Consejo de Administración de Caja Madrid.

Título II. **Servicio de Atención al Cliente.**

Capítulo I. **Requisitos y deberes.**

Artículo 4. Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado conforme a la normativa legal y estatutaria vigente. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades que correspondan por razón de su actividad.

Artículo 5. Idoneidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad. A efectos de garantizar la autonomía en la toma de decisiones, el Servicio de Atención al Cliente se separará orgánicamente de los departamentos comerciales y operativos de la Entidad.

Artículo 7. Cese.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6 tras el correspondiente acuerdo adoptado de conformidad con la normativa legal y estatutaria vigente.

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

Artículo 8. Funciones.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Caja Madrid o las empresas de su Grupo, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

2.- Hacer llegar a la dirección de Caja Madrid y de las empresas de su Grupo recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre dichas entidades y sus clientes.

Artículo 9. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Caja Madrid y las empresas de su Grupo con sus empleados.

2) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Caja Madrid y las empresas de su Grupo, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios.

3) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Caja Madrid y las empresas de su Grupo frente al cliente.

Artículo 10. Deber de cooperación.

Caja Madrid y las empresas de su Grupo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, adoptarán las medidas

necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios de facilitarle cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

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

Artículo 11. Deber de información.

Caja Madrid y las empresas de su Grupo deberán facilitar a los clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página Web Caja Madrid y las empresas de su Grupo deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- 1) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente.
- 2) La existencia de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos Comisionados, que funcionan bajo el principio de ventanilla única, por lo que cualquier queja o reclamación, con independencia de la materia de que trate o la sociedad a la que afecte, podrá ser presentada ante cualquiera de ellos.
- 3) El presente Reglamento.
- 4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II. **Aspectos procedimentales.**

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en la legislación vigente y en el presente Reglamento.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de Caja Madrid y las empresas de su Grupo o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 13. Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación en este Servicio de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización del referido plazo, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 12, en el que se hará constar:

- 1) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

4) Declaración expresa del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

5) Lugar, fecha y firma.

Artículo 16. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios.

Si se 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 misma, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 14 de este Reglamento.

Artículo 18. Inadmisión.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.

3) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 13 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 19. Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 20. Acuerdo o Allanamiento.

El Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la entidad reclamada se allanase a la petición del cliente. Estas actuaciones serán comunicadas por el Servicio de Atención al Cliente a la instancia competente.

Artículo 21. Desistimiento.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dando lugar con ello, a la finalización inmediata del procedimiento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8.2 de este Reglamento.

Artículo 22. Decisión y notificación.

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, en el principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir

al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Los pronunciamientos, 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.

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 Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento.

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

Título III.

Otros aspectos.

Artículo 24. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

Caja Madrid y las empresas de su Grupo atenderán, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 25. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

Artículo 26. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido sometido a la verificación de la Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid de conformidad con lo establecido en el artículo 8.4 a) de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

ANEXO

EMPRESAS DEL CRUPO CAJA MADRID A LAS QUE LES ES DE APLICACIÓN EL PRESENTE REGLAMENTO

- Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid
- Altae Banco, S.A.
- Bancofar, S.A.
- Banco de Servicios Financieros Caja Madrid – Mapfre, S.A.
- Finanmadrid, S.A., E.F.C.
- Madrid Leasing Corporación, S.A., E.F.C.
- Gesmadrid S.G.I.I.C., S.A.
- Caja Madrid Pensiones E.G.F.P., S.A.
- Caja Madrid Bolsa, S.V., S.A.
- Segurcaja, S.A. correduría de seguros del Grupo Caja Madrid vinculada a Mapfre Caja Madrid Holding de Entidades Aseguradoras, S.A.
- Tasaciones Madrid, S.A.