



Reglamento para la defensa del cliente  
del Grupo Caja Navarra.  
(Servicio de Atención al Cliente)

Grupo Caja Navarra

## 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. Duración del mandato.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 8. Cese.

Artículo 9. Funciones.

Artículo 10. Exclusiones.

Artículo 11. Deber de cooperación.

Artículo 12. Deber de información.

##### Capítulo II.

##### Aspectos procedimentales.

Artículo 13. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 14. Plazo de presentación.

Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 16. Contenido del documento de presentación.

Artículo 17. Admisión a trámite.

Artículo 18. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 19. Inadmisión.

Artículo 20. Tramitación.

Artículo 21. Acuerdo o allanamiento.

Artículo 22. Desistimiento.

Artículo 23. Notificación.

Artículo 24. Aceptación del Reglamento.

### Título III.

#### Otros aspectos.

Artículo 25. Relación con el/los Comisionado/s para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

Artículo 26. Informe anual.

Artículo 27. Verificación del presente Reglamento.

## **Preámbulo**

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establecen la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Servicio de Atención al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.

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, y, en su caso, del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Servicio 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 Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, este Reglamento de Defensa del Cliente, nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con Caja Navarra, tratando de preservar su confianza, ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible, y un nivel de protección adecuado.

## **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 Navarra, que comprende a los efectos de este reglamento a Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, Gesnavarra, Intercaja Navarra y Seguros Navarra, sin perjuicio de órganos constituidos por el Defensor del Partícipe cuando proceda en cualquiera de éstas sociedades

## **Artículo 2. Aprobación.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, en adelante Caja Navarra, con fecha de 25 de junio de 2004.

## **Artículo 3. Modificación.**

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación a que se alude en el artículo 2º.

## **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 del Grupo Caja Navarra. Dicha designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan de la Comunidad Autónoma de Navarra.

## **Artículo 5. Idoneidad.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

## **Artículo 6. Duración del mandato.**

El titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo por un periodo de cuatro años, sin perjuicio de lo regulado para el cese, en el artículo 8 de éste Reglamento.

## **Artículo 7. 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.

### **Artículo 8. 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, por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, o por acuerdo del órgano Competente de Caja Navarra, de acuerdo 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 o estatutaria vigente.

### **Artículo 9. Funciones.**

1.- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de Caja Navarra, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Caja Navarra, 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 Navarra 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 la Caja y sus clientes.

### **Artículo 10. 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 Navarra con sus empleados.

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

3) Las que se refieran a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o sometidas a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 16.4.

4) Las dirigidas a impedir el ejercicio de cualquier derecho de Caja Navarra frente al cliente.

5) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **Artículo 11. Deber de cooperación.**

Caja Navarra adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éstos soliciten 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 12. Deber de información.**

Caja Navarra deberá 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 reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página Web de Caja Navarra 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 agotar la vía previa de reclamación al Servicio de Atención al Cliente, y/o del Defensor de Cliente, si lo hubiere, para poder formular las quejas ante dichos Comisionados.

3) El presente Reglamento.

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

## **Capítulo II.**

### **Aspectos procedimentales.**

#### **Artículo 13. 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 este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Caja Navarra exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

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 Navarra; o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

#### **Artículo 14. 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. El cliente, deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

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

#### **Artículo 15. Plazo de resolución de expedientes.**

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento sobre el mismo.

#### **Artículo 16. 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 13, 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 la materia objeto de la queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

5) Lugar, fecha y firma.

#### **Artículo 17. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por Caja Navarra, 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 18. Solicitud de datos complementarios.**

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si 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 15 de este Reglamento.

#### **Artículo 19. 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 14 de este Reglamento.

6) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 10 del presente 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 20. 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 21. Acuerdo o allanamiento.**

El Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones consideren 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 Caja Navarra se allanase a la petición del cliente.

### **Artículo 22. Desistimiento.**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

### **Artículo 23. 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, del 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 a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

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 24. Aceptación del Reglamento.**

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

### **Título III.**

#### **Otros aspectos.**

### **Artículo 25. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros**

Caja Navarra atenderá los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

### **Artículo 26. 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 27. Verificación del presente Reglamento.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación del órgano competente de la Comunidad Autónoma de Navarra con funciones supervisoras de Caja Navarra, en cumplimiento del art. 8.4.a) Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.