

**Reglament per a la defensa del client del grup Caja Navarra**  
(Servei d'Atenció al Client)

Grup Caja Navarra

## Preàmbul

### Títol I

#### Disposicions generals

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

Article 2. Aprovació

Article 3. Modificació

### Títol II

#### Servei d'Atenció al Client

##### Capítol I

###### Requisits i deures

Article 4. Designació

Article 5. Idoneïtat

Article 6. Durada del mandat

Article 7. Causes d'incompatibilitat i inelegibilitat

Article 8. Cessament

Article 9. Funcions

Article 10. Exclusions

Article 11. Deure de cooperació

Article 11. Deure de cooperació

Article 12. Deure d'informació

##### Capítol II

###### Aspectes procedimentals

Article 13. Presentació de queixes i reclamacions

Article 14. Termini de presentació

Article 15. Termini de resolució d'expedients

Article 16. Contingut del document de presentació

Article 17. Admissió a tràmit

Article 18. Sol·licitud de dades complementàries

Article 19. Inadmissió

Article 20. Tramitació

Article 21. Acord o aplanament

Article 22. Desistiment

Article 23. Notificació

Article 24. Acceptació del Reglament

### Títol III

#### Altres aspectes

Article 25. Relació amb el/els Comissionat/s per a la Defensa del Client de Serveis Financers

Article 26. Informe anual

Article 27. Verificació del present Reglament

## **PAG 3**

## **Preàmbul**

La Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer i la Llei 35/2003, de 4 de novembre, d'Institucions d'Inversió Col·lectiva, per tal de defensar els clients de les entitats financeres, estableixen l'obligació per a les societats gestores, entitats de crèdit, entitats asseguradores i empreses de serveis d'inversió, de la implantació d'un Servei d'Atenció al Client, així com la figura del Defensor del client.

El Reial Decret 3030/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament dels Comissionats per a la defensa del client de serveis financers, disposa que s'establiran els mecanismes necessaris per garantir la comunicació per mitjans telemàtics amb els departaments d'Atenció al client de les entitats de crèdit, entitats asseguradores i empreses de serveis d'inversió i, en el seu cas, del Defensor del client.

En virtut de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, s'estableix l'obligació que cada entitat o grup aprovi un Reglament per a la Defensa del client, que regularà l'activitat del Servei d'Atenció al Client i, en el seu cas, del Defensor del client, així com les relacions entre ambdós.

Per tant, aquest Reglament de Defensa del client neix amb l'esperit de millorar les relacions dels clients amb Caja Navarra, tractant de preservar la seva confiança, oferint-los un nivell de protecció adient, que solucioni les queixes i reclamacions de la manera més satisfactòria possible, i un nivell de protecció adequat.

## **Títol I**

### **Disposicions generals**

#### **Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació**

El present Reglament per a la Defensa del client regula l'activitat i el funcionament del Servei d'Atenció al Client del grup Caja Navarra, que comprèn als efectes d'aquest reglament caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, Gesnavarra, Intercaja Navarra i Seguros Navarra, sense perjudici d'òrgans constituïts pel Defensor del Partícip quan s'escaigui en qualsevol d'aquestes societats.

## **PAG 4**

#### **Article 2. Aprovació**

El present Reglament per a la Defensa del Client ha estat aprovat per la Comissió Executiva del Consell d'Administració de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra, en endavant Caja Navarra, amb data 25 de juny de 2004.

#### **Article 3. Modificació**

Les modificacions del present Reglament hauran de ser sotmeses a l'aprovació a la qual es fa referència a l'article 2n.

## **Títol II**

## **Servei d'Atenció al Client**

### **Capítol I**

#### **Requisits i deures**

##### **Article 4. Designació**

El titular del Servei d'Atenció al Client serà designat conforma a la normativa legal i estatutària vigent del grup Caja Navarra. Aquesta designació serà comunicada als Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers i a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguin de la Comunitat Autònoma de Navarra.

##### **Article 5. Idoneïtat**

El titular del Servei d'Atenció al Client haurà de tenir honorabilitat comercial i professional, així com el coneixement i l'experiència adequats per exercir les seves funcions.

##### **Article 6. Durada del mandat**

El titular del Servei d'Atenció al Client ostentarà el càrrec per un període de quatre anys, sense perjudici del que es regula per al cessament a l'article 8 d'aquest Reglament.

##### **Article 7. Causes d'incompatibilitat i inelegibilitat**

No podrà exercir el càrrec de titular del Servei d'Atenció al Client:

- a) Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b) Aquells que estiguin inhabilitats o suspesos, penal o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats.
- c) Aquells que tinguin antecedents penals per delictes de falsedat, contra la Hisenda Pública, insolvència punible, d'infidelitat en la custòdia de documents, de violació de secrets, de blanqueig de capitals, de malversació de caudals públics, de revelació de secrets o contra la propietat.
- d) Els que tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives o comercials a l'entitat.

##### **Article 8. Cessament**

El titular del Servei d'Atenció al Client cessarà en l'exercici de les seves funcions, a més de per mort, per incapacitat sobrevinguda, renúncia, cessament de la seva relació laboral amb l'entitat, jubilació o prejubilació, per incórrer en algun dels supòsits continguts a l'article 7, o per acord de l'òrgan competent de Caja Navarra, d'acord amb la normativa legal i estatutària vigent.

Vacant el càrrec per qualsevol causa, es designarà la persona que el substitueixi, segons la normativa legal o estatutària vigent.

##### **Article 9. Funcions**

1. Atendre i resoldre les queixes o reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, usuaris de Caja Navarra, quan les mateixes es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts relacionats amb operacions, contractes o serveis financers prestats per Caja Navarra, tant si deriven dels propis contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular del principi d'equitat.

2. Fer arribar a la direcció de Caja Navarra recomanacions i suggeriments sobre tots aquells aspectes que, en la seva opinió, suposin un enfortiment de les bones relacions i la mútua confiança que ha d'existir entre la Caja i els seus clients.

### **Article 10. Exclusions**

En qualsevol cas, s'entendran exclosos els següents tipus de queixes o reclamacions:

- 1) Les referents a les relacions de caràcter laboral de Caja Navarra amb els seus empleats.
- 2) Les referides a qüestions que siguin facultat discrecional de Caja Navarra, tals com concertar o no determinades operacions, contractes o serveis, així com els seus pactes, condicions i horaris per a la prestació de serveis.
- 3) Les que es refereixin a temes que es trobin en tramitació o hagin estat resolts en via judicial o arbitral, o sotmesos a qualsevol organisme públic d'acord amb el que disposa l'Article 16.4.
- 4) Les dirigides a impedir l'exercici de qualsevol dret de Caja Navarra davant el client.
- 5) Les que es formulen pels clients o usuaris dels serveis un cop transcorregut el termini de dos anys que es compta des de la data en què el client tingué coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

### **Article 11. Deure de cooperació**

Caja Navarra adoptarà les mesures necessàries per al millor desenvolupament de les funcions del Servei d'Atenció al Client. En especial, vetllarà pel deure de tots els departaments i serveis de l'entitat de facilitar al Servei d'Atenció al Client totes aquelles informacions que aquests sol·licitin amb relació a l'exercici de les seves funcions.

La sol·licitud de cooperació es realitzarà per correu electrònic o qualsevol altre mitjà que garanteixi els principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

### **Article 12. Deure d'informació**

Caja Navarra haurà de facilitar als clients pels mitjans adequats informació de l'existència i les funcions del Servei d'Atenció al Client, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica, així com del contingut del present reglament i dels drets que els assisteixen per presentar reclamacions i el procediment per a la seva formulació. Amb aquesta finalitat, a totes les oficines obertes al públic i a la pàgina web de Caja Navarra s'haurà de posar a disposició dels clients la següent informació:

- 1) L'existència del Servei d'Atenció al Client, amb indicació de la seva adreça postal i correu electrònic, amb expressió precisa de l'obligatorietat d'atendre i resoldre les

queixes i reclamacions presentades pels seus clients, en el termini de dos mesos des de la seva presentació al Servei d'Atenció al Client.

2) L'existència dels Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica i la necessitat d'atorgar la via prèvia de reclamació al Servei d'Atenció al Client i/o del Defensor del Client, si n'hi hagués, per poder formular les queixes davant aquests Comissionats.

3) El present Reglament.

4) Referències a la normativa de transparència i protecció del client dels serveis financers.

## **Capítol II**

### **Aspectes procedimentals**

#### **Article 13. Presentació de queixes o reclamacions**

Qualsevol client tindrà dret a presentar queixes o reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client sobre les matèries i segons les normes establertes en aquest Reglament.

La presentació i tramitació de reclamacions tindrà caràcter gratuït, i Caja Navarra no podrà exigir al client cap pagament per aquest concepte.

Les queixes o reclamacions s'hauran d'efectuar, personalment o mitjançant representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Podran presentar-se davant el Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina oberta al públic de Caja Navarra o en l'adreça electrònica habilitada amb aquesta finalitat.

#### **Article 14. Termini de presentació**

El termini per a la presentació de queixes i reclamacions serà de dos anys que es comptaran des de la data en què el client va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació. El client haurà de provar, en el seu cas, que no va tenir la possibilitat de conèixer els fets objecte de queixa o reclamació amb anterioritat a aquest termini, en cas que aquest superi la data dels fets.

Les queixes o reclamacions presentades fora de termini establert al paràgraf anterior no seran admeses pel Servei d'Atenció al Client.

#### **Article 15. Termini de resolució d'expedients**

El Servei d'Atenció al Client disposarà d'un termini de dos mesos que es comptaran des de la presentació de la queixa o reclamació per dictar un pronunciament sobre el mateix.

#### **Article 16. Contingut del document de presentació**

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació de l'escrit de queixa o reclamació per qualsevol dels mitjans al·ludits a l'article 13, en el qual es farà constar:

- 1) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- 2) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals es sol·licita un pronunciament, acompanyant els documents i mitjans de prova que consideri oportuns.
- 3) Oficina o oficines, departament o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- 4) Declaració expressa del reclamant que la matèria objecte de la queixa o reclamació no està essent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- 5) Lloc, data i signatura.

### **Article 17. Admissió a tràmit**

Rebuda la queixa o reclamació per Caja Navarra, en cas que no hagués estat resolta a favor del client per la pròpia oficina o servei objecte de la mateixa, serà remesa al Servei d'Atenció al Client, de forma immediata.

En qualsevol cas, s'haurà d'informar al reclamant sobre la instància competent per conèixer la seva queixa o reclamació, acusant rebut per escrit de la mateixa i deixant constància de la data de presentació a efectes de còmput del termini.

Rebuda la queixa o reclamació, es procedirà a l'obertura d'expedient.

### **Article 18. Sol·licitud de dades complementàries**

Si es considera que la reclamació no es troba suficientment acreditada respecte a la identitat del reclamant o no es pugués establir amb claredat els fets objecte de queixa o reclamació, es requerirà al signat de la mateixa que completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que si així ho fes s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit.

El termini empleat pel reclamant per solucionar els errors als quals fa referència el paràgraf anterior no s'inclourà en el termini de dos mesos previst a l'Article 15 d'aquest Reglament.

### **Article 19. Inadmissió**

Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els següents casos:

- 1) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació que no puguin ser solucionades, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- 2) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, trobant-se pendents de resolució o litigi o ja haguessin estat resoltes en aquelles instàncies.

- 3) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.
- 4) Quan la queixa o reclamació reiteri unes altres anteriorment resoltes, presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets.
- 5) Quan hagués transcorregut el termini de dos anys previst a l'article 14 d'aquest Reglament.
- 6) Aquelles el coneixement de les quals es trobi exclòs segons l'Article 10 del present Reglament.

La inadmissió es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions i, un cop rebudes aquestes, i de mantenir-se les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

### **Article 20. Tramitació**

El Servei d'Atenció al Client podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió, havent de contestar ambdues parts en un termini màxim de deu dies que es comptaran des de la recepció de la petició.

### **Article 21. Acord o aplanament**

El Servei d'Atenció al Client podrà, abans de dictar la seva decisió, fer totes les gestions que consideri oportunes encaminades a arribar a un acord amistós entre les parts, i podrà proposar o presentar propostes a aquests efectes.

Arribat un acord, aquest tindrà caràcter vinculant per a les parts i es donarà per concloua la tramitació, de manera que es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació. El mateix esdevindrà si en qualsevol moment Caja Navarra s'aplanés a la petició del client.

### **Article 22. Desistiment**

Els interessats podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment i es donarà lloc a la finalització immediata del procediment.

### **Article 23. Notificació**

Les decisions que es dictin sempre hauran de ser motivades i contindran conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, i es fonamentarà en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela que li siguin aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers i, en particular, del principi d'equitat.

En elles es mencionarà expressament la facultat que assisteix al reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir als Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers.

Els pronunciaments podran contenir exhortacions o propostes dirigies a les parts, encaminades a aconseguir una solució equitativa per a ambdues, així com mantenir la mútua confiança entre elles.

La decisió es notificarà als interessats en el termini de deu dies naturals que es comptaran des de la seva data per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

#### **Article 24. Acceptació del Reglament**

La presentació d'una reclamació suposa l'acceptació del present reglament.

### **Títol III**

#### **Altres aspectes**

#### **Article 25. Relació amb els Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers**

Caja Navarra admetrà els requeriments que els Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquest determini, segons el que estableix el seu Reglament.

#### **Article 26. Informe anual**

Dins del primer trimestre de cada any es presentarà davant el Consell d'Administració o òrgan equivalent de l'entitat un informe sobre el desenvolupament de la funció durant l'exercici precedent en els termes de l'Article 17 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.

#### **Article 27. Verificació del present Reglament**

El present Reglament per a la Defensa del Client serà sotmès a la verificació de l'òrgan competent de la Comunitat Autònoma de Navarra amb funcions supervisores de Caja Navarra, segons l'Article 8.4.a) de l'Ordre ECO/734/2004 d'11 de març.