

**REGLAMENT**  
**PER A LA DEFENSA DEL SOCI/CLIENT**  
**DEL GRUP CAIXA D'ENGINYERS**

*ABRIL DE 2008*

## TÍTOL I

### EL DEPARTAMENT O SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT, EL TITULAR I LES FUNCIONS

#### CAPÍTOL I

#### LEGISLACIÓ APLICABLE, APROVACIÓ DEL REGLAMENT I DEPENDÈNCIA DEL DEPARTAMENT O SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

**Article 1.** Aquest Reglament per a la defensa del client de les societats que constitueixen el grup financer CAIXA D'ENGINYERS, d'ara endavant el "Grup", i que actualment formen les societats següents:

- 1- CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS SOCIETAT COOPERATIVA DE CRÈDIT
- 2- CAIXA ENGINYERS GESTIÓ, SGIIC, SAU
- 3- CAIXA D'ENGINYERS PENSIONS, EGFP, SA
- 4- SEGURENGIN, SA CORREDORIA D'ASSEGURANCES

regula l'activitat del Departament o Servei d'Atenció al Client del Grup (d'ara endavant el departament o servei), que es crea a l'empara del que estableix la Llei 44/2002 de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, del Reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers aprovat pel Reial decret 303/2004 de 20 de febrer, per l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client *i el defensor del client* de les entitats financeres i per les normatives complementàries que li siguin aplicables.

A més a més, aquest Reglament incorpora com a annex I i com a part integrant el Reglament del servei de defensa del client de la UNACC, al qual està adherida la Caixa i que regula les relacions entre totes dues entitats.

El Reglament, juntament amb l'annex I, ha estat aprovat pel Consell Rector de la Caixa *a la reunió de 8 de juliol de 2004, i modificat a la reunió de 28 d'abril de 2005, i pel Consell d'Administració de les altres societats del Grup.*

**Article 2.** El Departament o Servei dependrà jeràrquicament de la Direcció General, de la Secretaria General o de qualsevol altre departament no comercial o operatiu, de manera que es garanteixi que pugui prendre les decisions relacionades amb el seu àmbit d'activitat de manera autònoma i, alhora, s'evitin conflictes d'interessos.

Sense perjudici del que estableix el paràgraf anterior, el Grup adoptarà les mesures necessàries per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació sol·licitada pel Departament o Servei a la resta de serveis de l'organització responen als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

El Grup s'assegurarà que el Departament o Servei compti amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. En particular, s'adoptaran les accions necessàries perquè el personal al servei d'aquell departament disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.

**Article 3.** El Departament o Servei d'Atenció al Client té com a finalitat atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els clients relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, tant si es deriven dels contractes, com de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

Per a les finalitats previstes en aquest Reglament, rebran la consideració de queixes les que estiguin relacionades amb el funcionament dels serveis financers prestats als clients del Grup i presentades per tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament. En canvi, rebran la consideració de reclamacions les presentades pels clients que tinguin intenció d'obtenir la restitució dels seus interessos o drets i exposin fets concrets relacionats amb accions o omissions de les entitats que suposin, per a qui les formula, un perjudici per als seus interessos o drets a causa d'un incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

**Article 4.** Tots els clients del Grup tindran el dret de sotmetre a coneixement i decisió del Departament o Servei qualsevol queixa o reclamació que considerin oportuna formular, en les matèries i segons les normes establertes en aquest Reglament.

**Article 5.** En el marc de la seva funció, correspon al Departament o Servei:

- a) Conèixer i resoldre les queixes i reclamacions que els clients formulin amb relació als supòsits previstos a l'article 7 d'aquest Reglament.
- b) Presentar davant les Direccions respectives de les societats del Grup informes, recomanacions i propostes sobre tots aquells aspectes que siguin competència seva, i que, a parer seu, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la confiança mútua que hi ha d'haver entre el Grup i els seus clients.

## CAPÍTOL II

### **EL TITULAR DEL DEPARTAMENT O SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT: DESIGNACIÓ, DURADA DEL MANDAT, CAUSES D'INCOMPATIBILITAT O INELEGIBILITAT I CESSACIÓ**

**Article 6.** El titular del Departament o el Servei haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb els coneixements i l'experiència adequats per exercir les seves funcions en els termes que estableix l'apartat primer de l'article 5 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

La designació correspondrà als òrgans d'administració de les societats que formen part del Grup, i es comunicarà al Comissionat per a la defensa del client de serveis financers, així com a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguin per raó de la seva activitat.

**Article 7.** El nomenament del titular del Departament o Servei tindrà una durada de quatre anys i podrà ser renovat per períodes iguals tantes vegades com ho considerin convenient els òrgans d'administració pertinents.

**Article 8.** Són incompatibles per exercir el càrrec de titular del Departament o Servei i, per tant, no podran ser susceptibles de nomenament, les persones físiques que es trobin en alguna de les situacions següents:

- a) Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b) Les persones que estiguin inhabilitades o suspeses, penalment o administrativa, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats de crèdit.
- c) Les persones que tinguin antecedents penals.
- d) Les persones que tinguin sota responsabilitat seva funcions operatives o comercials del Grup.

**Article 9.** El titular del Departament o Servei cessarà per alguna de les causes següents:

- a) Per venciment del termini pel qual va ser designat, llevat que se n'acordi la renovació.
- b) Per la pèrdua dels requisits que en condicionen l'elegibilitat d'acord amb aquest Reglament i la normativa aplicable.
- c) Per mort o incapacitat.
- d) Per renúncia.
- e) Per cessament de la relació laboral amb l'entitat.
- f) Per acord motivat de l'òrgan d'administració corresponent *en cas d'incompliment greu de les funcions del titular.*

Un cop vacant el càrrec, els òrgans d'administració de les societats del Grup, sense perjudici del compliment de les resolucions ja dictades, hauran de designar un nou titular del Departament o Servei en el transcurs dels trenta dies immediats posteriors a la data en què es produeix la vacant.

### ***CAPÍTOL III***

#### **LES OBLIGACIONS DE LA CAIXA I DELS SEUS DEPARTAMENTS ENVERS EL DEPARTAMENT O SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ**

**Article 10.** El Grup adoptarà totes les mesures necessàries per tal que el Departament o Servei pugui acomplir millor les seves funcions, vetllant, de manera especial, per la més absoluta independència a les seves actuacions. Concretament, correspon al Grup proporcionar anualment un pressupost de despeses per al funcionament normal del Departament o Servei i ajudar-lo en tot allò que faci referència al compliment correcte i eficaç de les seves funcions.

**Article 11.** Tots els departaments de les societats que formen part del Grup tenen el deure de facilitar al Departament o Servei d'Atenció al Client tota la informació que sol·liciti amb relació a les operacions, contractes o serveis prestats per les societats que siguin objecte de queixa o reclamació per part dels seus clients, quan facin referència a matèries incloses en l'àmbit de les seves competències. Així mateix, tenen el deure de procurar que tots els seus directius i empleats prestin la col·laboració que sigui procedent.

**Article 12.** El Grup té el deure de facilitar als seus clients i de posar a la seva disposició a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web, la informació següent:

1. L'existència del Departament o el Servei d'Atenció al Client i, si escau, del Servei de Defensa del Client, esmentant l'adreça postal i electrònica de tots dos.
2. L'obligació per part del Grup d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients en el termini de dos mesos des de la data de presentació al Departament o Servei d'Atenció al Client o, si escau, al Servei de Defensa del Client.
3. Referència al Comissionat o Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers que correspongui, especificant l'adreça postal i electrònica, així com la necessitat d'esgotar la via del Departament o Servei d'Atenció al Client o del Servei de Defensa del Client per poder formular les queixes i reclamacions davant seu.

4. *El dret del client de recórrer al Comissionat que correspongui, en cas de disconformitat amb la resolució del Servei o, si no hi ha resolució, després d'acreditar que ha transcorregut el termini de dos mesos des de la presentació de la queixa o reclamació.*
5. Aquest Reglament.
6. Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

## TÍTOL II

### LES QUEIXES I RECLAMACIONS I EL PROCEDIMENT DE TRAMITACIÓ

#### CAPÍTOL I

#### **OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS**

**Article 13.** Les queixes i les reclamacions hauran de tenir com a fonament contractes, operacions o serveis de caràcter financer del Grup respecte als quals s'hagi donat un tractament que el client consideri contrari a les bones pràctiques i usos financers, i que afectin els interessos i drets legalment reconeguts, tant si es deriven dels contractes com de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

**Article 14.** Queden, en tots els casos, excloses de la competència del Servei:

- a) Les reclamacions *que es presentin directament davant el Defensor del client de la UNACC, llevat que siguin matèria exclosa de les seves competències, segons les limitacions que es detallen tot seguit:*
  - a.1.- *Les queixes que s'adrecin a les entitats del Grup: rebran la consideració de queixes les que estiguin relacionades amb el funcionament dels serveis financers prestats als clients del Grup i presentades pels retards, desatencions o qualsevol altra tipus d'actuació que se n'observi en el funcionament.*
  - a.2.- *Les reclamacions de contingut econòmic d'un import inferior a 100 euros i les superiors a 20.000 euros.*
  - a.3.- *Les reclamacions que formulin els clients una vegada passat el termini de dos anys a comptar des de la data en què el client hagi conegut els fets causants de la reclamació.*
  - a.4.- *Les qüestions relatives a les relacions laborals entre entitats del Grup i els seus empleats i altres entitats financeres, així com les relacions societàries.*

- a.5.- Les qüestions relatives a la discrecionalitat de les entitats del Grup quant a la realització de qualsevol contracte, operació o servei, així com aquells pactes o condicions en què així s'estableixi.*
- a.6.- Les reclamacions que estiguin sotmeses o hagin estat resoltes mitjançant decisió judicial, arbitral, pel Servei d'Atenció al Client del Grup o informe del Comissionat per a la Defensa del Client que correspongui.*
- a.7.- Les reclamacions orientades a impedir, dificultar o dilatar, amb intencionalitat manifesta, l'exercici d'algun dret de les entitats del Grup davant el client.*
- a.8.- Les reclamacions que puguin plantejar clients de les entitats del Grup que tinguin la condició de no residents a Espanya, llevat que es refereixin a les seves relacions amb oficines situades a Espanya per a operacions en aquest país.*
- b) Les queixes i reclamacions que formulin els clients una vegada passat el termini de dos anys a comptar des de la data en què el client hagi conegut els fets causants de la reclamació.
- c) Les queixes i reclamacions relatives a les relacions laborals entre el Grup i els seus empleats i altres entitats de serveis financers, així com les relatives a relacions societàries.
- d) Les queixes i reclamacions relacionades amb la discrecionalitat del Grup quant a la realització de qualsevol contracte, operació o servei, així com aquells pactes o condicions en què així s'estableixi, *llevat de quan el contingut de la queixa o la reclamació es refereixi a l'existència d'una dilació o negligència en la presa de la decisió per part de l'entitat.*
- e) Les queixes i reclamacions que estiguin sotmeses o que hagin estat resoltes mitjançant decisió judicial, arbitral o mitjançant un informe del Comissionat corresponent per a la Defensa del Client.
- f) Les reclamacions que estiguin sotmeses o hagin estat resoltes pel Servei de Defensa del Client.
- g) Les queixes i reclamacions que pretenen impedir, dificultar o dilatar, *amb intencionalitat manifesta*, l'exercici de qualsevol dret del Grup davant el client.
- h) Les queixes i reclamacions que puguin plantejar clients del Grup que tinguin la condició de no residents a Espanya, llevat que es refereixin a les seves relacions amb oficines situades a Espanya i per a operacions en aquest país.

**Article 15.** La presentació i la tramitació de queixes i reclamacions serà de caràcter gratuït, i no es podrà exigir al client cap pagament per aquest concepte.

**Article 16.** La presentació de les queixes i reclamacions es podrà dur a terme, personalment o mitjançant representació correctament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i que s'ajustin a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Les queixes i reclamacions hauran de tenir el contingut següent:

- a) Nom, cognoms i domicili de la persona interessada i, si escau, de la persona que la representi, correctament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades relacionades amb el registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la queixa i reclamació, especificant clarament les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c) Oficina o oficines, departament o servei contra els quals es dirigeix la queixa o reclamació i on s'hagin produït els fets objecte de la queixa.
- d) Que el client no està assabentat que la matèria objecte de queixa o reclamació s'està tramitant a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

S'adjuntarà a la queixa o la reclamació la prova documental que estigui en mans del client i en la qual estigui fonamentada.

La queixa o la reclamació es pot presentar directament davant el Departament o Servei, o davant qualsevol oficina oberta al públic del Grup, així com a l'adreça de correu electrònic que cada societat del Grup tingui habilitada amb aquesta finalitat.

**Article 17.** El termini per a la presentació de les queixes i reclamacions serà de dos anys a comptar des de la data en què el client conegui els fets que les han motivat.

Tota queixa o reclamació rebuda pel Departament o Servei un cop transcorregut el termini establert al paràgraf anterior, així com les queixes o reclamacions relacionades amb matèries que no siguin competència seva d'acord amb l'article 14 d'aquest Reglament, seran rebutjades.

## CAPÍTOL II

### LA TRAMITACIÓ

**Article 18.** Un cop rebuda una queixa o reclamació per part del Departament o Servei, en els termes que estableix l'article 13 d'aquest Reglament, el titular del Departament o Servei en notificarà la recepció per escrit i deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de dos mesos que té per resoldre l'expedient. *Aquest termini de dos mesos es comptarà des de la data de presentació de la queixa o reclamació en qualsevol oficina de l'entitat oberta al públic o adreça de correu electrònic.*

En el termini dels deu dies següents a la recepció de la queixa o reclamació, el titular resoldrà l'admissió a tràmit, decisió sobre la qual informará immediatament al client, de manera que un cop denegada l'admissió a tràmit d'una queixa o una reclamació, no es podrà tornar a plantejar davant el Departament o Servei. Les causes de no admissió a tràmit són les següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació i no existeixi cap solució per a això, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o la reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o si la queixa o la reclamació es troba pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja s'ha resolt en aquelles instàncies o quan sigui competència del Servei de Defensa del Client d'acord amb el seu Reglament.
- c) Quan els fets, les raons i la 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, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats de serveis financers.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin d'altres d'anteriors ja resoltes i presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de queixes o reclamacions que estableix aquest Reglament.

Quan es declari la no admissió a tràmit d'una queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es comunicarà a la persona interessada mitjançant decisió motivada i se li donarà un termini de deu dies naturals perquè hi presenti al·legacions.

Quan la persona interessada hagi contestat i es mantinguin les causes de no admissió, se li comunicarà la decisió final adoptada, en la qual se li indicarà el dret que té a recórrer al Comissionat corresponent per a la Defensa del Client *de Serveis Financers*.

Quan una reclamació es presenti davant el Departament o Servei i el seu coneixement sigui competència del Servei de Defensa del Client, d'acord amb el seu Reglament, el Grup l'haurà de trametre a aquest Servei en un termini màxim de deu dies i haurà d'informar la part reclamant sobre la instància competent per conèixer la seva reclamació.

Si la identitat del client no està prou acreditada o si no es poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o la reclamació, es demanarà al signant que ompli la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb la prevenció que si no ho fa així s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap altre tràmit. Aquest termini no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst en el paràgraf primer d'aquest article.

**Article 19.** Admesa a tràmit una queixa o reclamació, el titular del Departament o el Servei podrà sol·licitar tant al client com als diferents departaments o serveis del Grup totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar una decisió.

L'admissió a tràmit d'una reclamació per part del Departament o el Servei d'Atenció al Client del Grup impedeix que la mateixa reclamació pugui ser coneguda pel Servei de Defensa del Client.

En cas que la societat en qüestió del Grup rectifiqui la situació a satisfacció del client, el Departament o Servei ho comunicarà a la instància competent i ho justificarà documentalment.

Els clients podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment. Aleshores, es tancaria immediatament el procediment pel que fa a la relació amb la persona interessada.

Tant en els casos d'assentiment del Grup com de desistiment del client, s'arxivarà la reclamació sense cap altre tràmit.

### CAPÍTOL III

#### **EL TANCAMENT DE L'EXPEDIENT I LA NOTIFICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ I DELS EFECTES QUE SE'N DERIVEN**

**Article 20.** L'expedient s'haurà de tancar mitjançant una resolució en el termini màxim de dos mesos, a partir de la data en què la queixa o la reclamació es presenti al Departament o Servei d'Atenció al Client o en alguna oficina oberta al públic o adreça de correu electrònic de la societat del Grup de què es tracti o, si escau, davant el Servei de Defensa del Client. *La manca de resolució en aquest termini de dos mesos donarà dret a la part reclamant a recórrer al Comissionat pertinent.*

La resolució serà sempre motivada, podrà reconèixer drets econòmics a favor del client i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, a partir de les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, com també de les bones pràctiques i usos financers. Així, doncs, en cas que la decisió no compleixi els criteris especificats en expedients anteriors similars, caldrà aportar raons que ho justifiquin. De la mateixa manera, s'hi podran incloure exhortacions o propostes dirigides a les parts amb l'objectiu d'aconseguir una solució equitativa per a totes dues, així com de mantenir la confiança mútua.

La resolució es notificarà a les parts interessades en el termini de deu dies naturals a comptar des de la data que hi figuri, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que 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, segons l'opció escollida de manera expressa pel client i, si no se'n fa esment, a través del mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o la reclamació.

La resolució que desestimi la queixa o la reclamació plantejada haurà d'indicar el dret que té el client de plantejar-la davant el Comissionat corresponent per a la Defensa del Client.

**Article 21.** En cas que la resolució estimi la queixa o reclamació plantejada, el client haurà d'acceptar la resolució per escrit i acompanyar-la de la renúncia expressa a tota altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió, ja sigui administrativa, judicial, arbitral o de qualsevol altra mena. Aquesta renúncia constitueix una condició prèvia necessària per a l'execució del contingut de la resolució en totes les seves parts i el client l'haurà de dur a terme en el termini dels trenta dies següents a la recepció. Si passa aquest període sense resposta s'entendrà que rebutja la resolució.

## CAPÍTOL IV

### INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ

**Article 22.** Les queixes o les reclamacions presentades davant el Departament o Servei seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió. Amb aquesta finalitat, el client s'haurà d'abstenir d'iniciar cap acció per una altra via mentre no es produeixi una resolució per part del Departament o el Servei *o fins que no hagin passat dos mesos des de la presentació de la reclamació i el Servei no l'hagi resolt*. En cas d'incompliment d'aquest requisit s'arxivaran les actuacions sense cap altre tràmit.

Quan el Departament o el Servei conegui de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, o davant el Servei de Defensa del Client o del Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers corresponent, s'haurà d'abstenir de tramitar la primera.

**Article 23.** La presentació d'una reclamació davant el Departament o el Servei suposa l'acceptació d'aquest Reglament i tindrà com a efecte la interrupció de la prescripció d'accions que reconeix l'article 1.973 del Codi civil a les reclamacions extrajudicials.

### TÍTOL III

#### LA RELACIÓ AMB EL COMISSIONAT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVEIS FINANCERS I LA MEMÒRIA

#### CAPÍTOL I

##### LA RELACIÓ AMB EL COMISSIONAT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVEIS FINANCERS

**Article 24.** El Grup atindrà, mitjançant el titular del Departament o el Servei, les peticions que el Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Financers corresponent pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquests determinin de conformitat amb allò establert al seu Reglament.

#### CAPÍTOL II

##### LA MEMÒRIA ANUAL

**Article 25.** Durant el primer trimestre de cada any natural el Departament o Servei presentarà davant l'òrgan d'administració pertinent una memòria explicativa de l'acompliment de la seva funció durant l'exercici anterior, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, l'admissió a tràmit i les raons de no admissió, els motius i les qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, i sumes i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, especificant el caràcter favorable o desfavorable per a la part reclamant.
- c) Criteris generals seguits a les resolucions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb l'objectiu d'assolir millor les finalitats que n'informen l'actuació.

Com a mínim un resum de la memòria s'integrarà, si escau, a la memòria anual de cadascuna de les societats que formen part del Grup.

## DISPOSICIONS FINALS

**Primera.** La regulació del Reglament del Departament o Servei podrà ser modificada per acord dels òrgans d'administració corresponents de les societats del Grup, tot i que seran immediatament aplicables, sense necessitat de modificació del Reglament, els mandats relacionats amb el Departament o Servei que estableixin les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les entitats de serveis financers.

**Segona.** Aquest Reglament entrarà en vigor des del moment que sigui aprovat per tots i cadascun dels òrgans d'administració de les societats del Grup i tramitat per a la verificació al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris i al Banc d'Espanya, verificació que anirà acompanyada de la designació del titular del Departament o Servei com a autoritat competent de l'entitat dominant del Grup CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS SOCIETAT COOPERATIVA DE CRÈDIT; també es notificarà a la resta d'autoritats competents per a l'elaboració dels informes previs i, finalment, als comissionats pertinents per, si escau, elaborar els informes que sol·licitin les autoritats esmentades.

**Tercera.** Els òrgans d'administració de les societats del Grup queden facultats per introduir totes les modificacions del Reglament que suggereixin els comissionats per a la defensa del client de serveis financers i les autoritats competents.

**Quarta.** Als efectes de l'article 16 d'aquest Reglament, l'adreça del Departament o Servei serà la següent:

**SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI/CLIENT**  
**GRUP CAIXA D'ENGINYERS**  
*c/ Potosí, 22*  
**08030 BARCELONA**  
**Telèfon: 933126700**  
**Fax: 933126701**  
**[atencioalsoci@caixa-enginyers.com](mailto:atencioalsoci@caixa-enginyers.com)**

**ANNEX I**

**REGLAMENT**  
**DEL**  
**DEFENSOR DEL CLIENT**  
**DE LA**  
**UNIÓ NACIONAL DE COOPERATIVES DE CRÈDIT**  
**(UNACC)**

**MADRID, JUNY DE 2004**

## TÍTOL I

### LA INSTITUCIÓ DEL DEFENSOR DEL CLIENT DE LES COOPERATIVES DE CRÈDIT

#### **CAPÍTOL I**

#### **LEGISLACIÓ APLICABLE, APROVACIÓ DEL REGLAMENT, DESIGNACIÓ I INDEPENDÈNCIA DEL DIRECTOR DEL SERVEI**

**Article 1.** Aquest Reglament estableix i regula la institució del “Defensor del Client” de les Societats Cooperatives de Crèdit integrades a la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit (d’ara endavant la “UNACC”), amb la denominació de Servei de Defensa del Client.

El Servei de Defensa del Client es regeix per aquest Reglament, per la Llei 44/2002 de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, pel Reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers aprovat per Reial decret 303/2004 de 20 de febrer, per l’Ordre ECO/734/2004, d’11 de març, sobre els departaments i serveis d’atenció al client de les entitats financeres i per la normativa complementària que li sigui aplicable.

El Reglament ha estat aprovat pel Consell Rector de la UNACC a la reunió de 9 de juny de 2004.

Les Societats Cooperatives de Crèdit (d’ara endavant les “Caixes”), que a la data de l’aprovació d’aquest Reglament estan integrades al Servei de Defensa del Client de la UNACC, són les que consten a la relació que figura al final d’aquest Reglament. Aquestes Caixes hauran de ratificar l’adhesió al Servei de Defensa del Client de la UNACC mitjançant un acord adoptat pels seus consells rectors que hauran d’aprovar com a part integrant del seu Reglament per a la Defensa del Client i que hauran de comunicar a la UNACC.

Quan s’esmentin les Caixes, s’inclouran també en aquesta denominació les entitats de crèdit en el capital de les quals hi participin les Caixes associades a la UNACC, sempre que sol·licitin participar en aquest Servei i, per tant, se sotmetin expressament al contingut d’aquest Reglament.

**Article 2.** El Servei de Defensa del Client té com a finalitat la protecció dels drets i els interessos dels clients de les Caixes davant les actuacions que aquestes entitats duguin a terme i que puguin ser considerades contràries a la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques o usos bancaris, dins els límits i amb els requisits que fixa aquest Reglament.

**Article 3.** Tot client de qualsevol de les Caixes té el dret de sotmetre al coneixement i a la decisió del Servei de Defensa del Client qualsevol reclamació que consideri necessària formular, segons les matèries i les condicions de les normes establertes en aquest Reglament.

Als efectes previstos en aquest Reglament, rebran la consideració de reclamacions les que siguin presentades pels clients de les Caixes que tinguin la intenció d'obtenir la restitució dels seus interessos o drets i que exposin fets concrets relacionats amb accions o omissions de les entitats que suposin, per a qui les formula, un perjudici per als seus interessos o drets a causa d'un incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos bancaris.

**Article 4.** La Direcció del Servei de Defensa del Client correspondrà al lletrat assessor de la UNACC, que serà designat expressament per a l'exercici d'aquest càrrec per part del Consell Rector.

El director del Servei haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb uns coneixements i una experiència adequats per exercir les seves funcions en els termes que estableix l'article 5 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

El director del Servei actuarà amb independència respecte de les Caixes i amb total autonomia quant als criteris i directrius aplicables a l'exercici de les seves funcions. En aquest sentit, el director del Servei no podrà estar vinculat amb la Caixa davant la qual es formuli la reclamació, i en la instrucció o la resolució de la qual hi intervingui, per relació laboral, de prestació de serveis o qualsevol altra fórmula de treball retribuït, per tal de garantir-ne la independència d'actuació durant la tramitació de la reclamació.

La designació del director del Servei de Defensa del Client es comunicarà al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris, així com al Banc d'Espanya.

## **CAPÍTOL II**

### **DURADA DE LES DESIGNACIONS I CAUSES DE TERMINACIÓ**

**Article 5.** El nomenament del director del Servei de Defensa del Client tindrà una durada de 4 anys i podrà ser renovat per períodes iguals tantes vegades com ho consideri oportú el Consell Rector de la UNACC.

**Article 6.** El director del Servei de Defensa del Client cessarà les seves funcions per alguna de les causes següents:

- a) Expiració del termini per al qual hagi estat designat, llevat que se n'acordi la renovació.
- b) Pèrdua dels requisits que en condicionin l'elegibilitat d'acord amb aquest Reglament i la normativa aplicable.
- c) Mort o incapacitat.
- d) Haver estat penalment condemnat per sentència ferma.
- e) Ser declarat fallit o concursat no rehabilitat.
- f) Renúncia.
- g) Acord motivat del Consell Rector de la UNACC.

Un cop vacant el càrrec, el Consell Rector de la UNACC, sense perjudici del compliment de les resolucions ja dictades, haurà de designar un nou eirector del Servei en el termini dels trenta dies immediatament posteriors a la data en què s'hagi produït la vacant.

### **CAPÍTOL III**

#### **FUNCIONS DEL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT**

**Article 7.** Serà funció del Servei de Defensa del Client, en els termes que estableix l'article 2 d'aquest Reglament, la tutela i salvaguarda dels drets i els interessos dels clients de les Caixes vinculats a les relacions que hi mantinguin, com també aconseguir que aquestes relacions es desenvolupin en tot moment d'acord amb els principis de bona fe, equitat i confiança mútua.

En el marc de les seves funcions, correspon al Servei de Defensa del Client:

- a) Atendre i resoldre les reclamacions que els clients formulin amb relació als supòsits previstos a l'article 10 d'aquest Reglament.
- b) Presentar, formular i elaborar davant la UNACC o, si escau, davant el Consell Rector de qualsevol de les Caixes, informes, recomanacions i propostes sobre tots aquells aspectes que siguin competència seva, i que, a parer seu, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la confiança mútua que hi ha d'haver entre les Caixes i els seus clients.

## CAPÍTOL IV

### OBLIGACIONS DE LA UNACC I DE LES CAIXES AMB RELACIÓ AL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT

**Article 8.** La UNACC adoptarà totes les mesures que siguin necessàries per aconseguir millorar les seves funcions del Servei de Defensa del Client i vetllarà especialment per conservar la més absoluta independència en les seves actuacions.

Concretament, correspon a la UNACC, a través de la seva Secretaria General:

- a) Proporcionar anualment un pressupost de despeses per al funcionament normal del Servei.
- b) Ajudar-lo en tot allò que contribueixi a un exercici correcte i eficaç de les seves funcions i facilitar-li tota la informació que sol·liciti en la matèria que sigui competència de la UNACC.
- c) Informar els clients de les Caixes de l'existència d'aquest Servei, així com del contingut d'aquest Reglament. Concretament, aquesta informació es facilitarà mitjançant la publicació d'aquest Reglament i el seu annex I a la web de la UNACC ([www.unacc.com](http://www.unacc.com)), juntament amb la normativa de transparència i protecció del client dels serveis financers.
- d) Rebre i valorar les queixes que puguin formular-se amb relació a l'actuació i el funcionament del Servei de Defensa del Client, i prendre les decisions que consideri pertinents, en particular pel que fa referència a les disposicions de l'article 6.

**Article 9.** Les Caixes tenen el deure de facilitar al Servei de Defensa del Client tota la informació que sol·liciti amb relació a les operacions, contractes o serveis prestats per aquestes que siguin objecte de reclamació per part dels seus clients, quan es refereixin a matèries incloses en el seu àmbit de competència. A més a més, tenen el deure de procurar que tots els seus directius i empleats prestin la col·laboració que sigui procedent.

Així mateix, hauran d'informar els seus clients, posant a disposició seva, a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com a les seves pàgines web, de l'existència del Servei de Defensa del Client, tot indicant-ne l'adreça postal i electrònica, així com del contingut d'aquest Reglament i de l'obligació d'esgotar la via prèvia de reclamació davant el Departament o Servei d'Atenció al Client o davant el Servei de Defensa del Client, segons els casos, per poder formular les reclamacions davant el Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris.

Les Caixes contribuiran al pressupost de funcionament del Servei de Defensa del Client, en funció dels seus actius totals mitjans i/o de les reclamacions que es formulin davant seu.

## TÍTOL II

### RECLAMACIONS I TRAMITACIÓ

#### **CAPÍTOL I**

#### **OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE RECLAMACIONS**

**Article 10.** Les reclamacions hauran de tenir com a fonament contractes, operacions o serveis de caràcter financer de les Caixes als quals s'hagi donat un tractament que el client consideri contrari als bons usos i pràctiques bancàries i que afectin els interessos i els drets legalment reconeguts, tant si es deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela com de les bones pràctiques i usos bancaris, en particular, del principi d'equitat, amb relació als quals, si no existís el Servei de Defensa del Client, es pogués adreçar la reclamació al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris i aquest la pogués resoldre.

**Article 11.** Queden, en tots els casos, excloses de la competència del Servei:

- a) Les queixes que es dirigeixin a les Caixes. Rebran la consideració de queixes les que tinguin relació amb el funcionament dels serveis financers prestats als clients de la Caixa i presentades per tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament.
- b) Les reclamacions de contingut econòmic d'import inferior a 100 euros i les superiors a 20.000 euros.
- c) Les reclamacions que formulin els clients una vegada esgotat el termini de dos anys a comptar des de la data en què el client s'assabenti dels fets que motiven la reclamació.
- d) Les qüestions vinculades amb les relacions laborals entre les Caixes i els seus empleats i altres entitats de crèdit, com també les relacions societàries.
- e) Les qüestions relacionades amb la discrecionalitat de les Caixes quant a la realització de qualsevol contracte, operació o servei, així com aquells pactes o condicions en què així s'estableixi.
- f) Les reclamacions que es trobin sotmeses o que hagin estat resoltes mitjançant decisió judicial, arbitral, pel Departament o Servei d'Atenció al Client de les Caixes o informe del Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris.
- g) Les reclamacions que pretenen impedir, dificultar o dilatar l'exercici de qualsevol dret de les Caixes davant el client.
- h) Les reclamacions que puguin plantejar clients de les Caixes que tinguin la condició de no residents a Espanya, llevat que es refereixin a les seves relacions amb oficines situades a Espanya i per a operacions en aquest país.

**Article 12.** La presentació i la tramitació de les reclamacions tindrà caràcter gratuït, i no es podrà exigir al client cap pagament per aquest concepte.

**Article 13.** La presentació de les reclamacions es podrà dur a terme personalment o mitjançant una representació correctament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i s'ajustin a les exigències previstes per la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

La reclamació ha de tenir el contingut següent:

- a) Nom, cognoms i domicili de la persona interessada i, si escau, de la persona que la representi, correctament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades relacionades amb el registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la reclamació, amb una especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c) Caixa contra la qual es dirigeix la reclamació, esmentant expressament l'oficina o les oficines, el departament o el servei en què s'hagin produït els fets objecte de la reclamació.
- d) Que el reclamant no està assabentat que la matèria objecte de la reclamació s'està tramitant a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

A la reclamació s'hi adjuntarà la prova documental en possessió de la part reclamant i en la qual es fonamenti la reclamació.

La reclamació haurà d'anar dirigida al Servei de Defensa del Client i es podrà presentar directament davant seu, però també davant els departaments o serveis d'atenció al client de les Caixes i, si escau, davant qualsevol oficina oberta al públic de les Caixes, així com a l'adreça de correu electrònic que cada entitat ha de facilitar amb aquesta finalitat.

Quan la reclamació no es presenti directament davant el Servei de Defensa del Client, les Caixes li hauran de trametre la reclamació en un termini màxim de deu dies.

**Article 14.** El termini per a la presentació de reclamacions *o queixes no podrà ser superior a dos anys a comptar des de la data en què el client conegui els fets causants de les queixes esmentades.*

Totes les reclamacions rebudes pel Servei de Defensa del Client un cop transcorregut el termini establert al paràgraf anterior, així com totes les reclamacions relacionades amb matèries que no siguin competència seva d'acord amb l'article 11 d'aquest Reglament, seran rebutjades.

## CAPÍTOL II

### LA TRAMITACIÓ

**Article 15.** Un cop el Servei hagi rebut la reclamació, en els termes que estableix l'article 13 d'aquest Reglament, el director del Servei en notificarà la recepció per escrit i deixarà constància de la data de la presentació a efectes del còmput del termini màxim de dos mesos que té el Servei per resoldre l'expedient.

En els deu dies posteriors a la recepció de la reclamació, el director en resoldrà l'admissió a tràmit i informarà immediatament de la seva decisió a la part reclamant i a la Caixa afectada, de manera que si es denega l'admissió a tràmit d'una reclamació, no es podrà tornar a plantejar davant el Servei. Entre les causes de no admissió a tràmit cal esmentar les següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació que no es puguin solucionar, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a reclamació recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o si la reclamació està pendent de resolució o litigi o si l'assumepte ja s'ha resolt en aquelles instàncies o quan sigui competència del Departament o Servei d'Atenció al Client.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la 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, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.
- d) Quan es formulin reclamacions que en reiterin d'altres d'anteriors ja resoltes i presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions que estableixi aquest Reglament.

Quan es declari la no admissió a tràmit de la reclamació, per alguna de les causes indicades, es notificarà a la persona interessada mitjançant decisió motivada i tindrà un termini de deu dies naturals per presentar-hi al·legacions. Quan la persona interessada hagi contestat i es mantinguin les causes de no admissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Si la reclamació hagués estat presentada davant el Servei de Defensa del Client i no es tractés d'un assumepte de la seva competència, el Servei la trametrà al Departament o Servei d'Atenció al Client i alhora n'informarà la part reclamant de la instància competent encarregada d'atendre la reclamació.

Si la identitat de la part reclamant no estigués prou acreditada o si no es poden establir amb claredat els fets objecte de la reclamació, es demanarà al signant que ompli la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb prevenció que si no ho fa s'arxivarà la reclamació sense cap altre tràmit.

Aquest termini no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst al primer paràgraf d'aquest article.

**Article 16.** Una vegada admesa a tràmit una reclamació, el director del Servei en farà arribar una còpia a la Caixa afectada, per tal que pugui formular al·legacions en el termini de quinze dies des del moment de la recepció.

L'admissió a tràmit de la reclamació per part del Servei de Defensa del Client impedeix que els departaments o serveis d'atenció al client de les Caixes puguin tractar la mateixa reclamació.

El director del Servei podrà sol·licitar durant la tramitació dels expedients, tant a la part reclamant com als diferents departaments i serveis de la Caixa afectada, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

En cas que l'entitat rectifiqui la seva situació amb la part reclamant a satisfacció de la darrera, ho haurà de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que hi hagi un desistiment exprés de la persona interessada. En aquests casos, s'arxivarà la reclamació sense cap altre tràmit.

Les persones interessades podran desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb la persona interessada. No obstant això, el director del Servei podrà acordar la continuació del procediment en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

### **CAPÍTOL III**

#### **LES RESOLUCIONS DICTADES PEL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT I ELS EFECTES QUE SE'N DERIVEN**

**Article 17.** L'expedient ha de finalitzar mitjançant una resolució en el termini màxim de dos mesos a partir de la data en què es presenti la reclamació al Servei de Defensa del Client o, si escau, al Departament o Servei d'Atenció al Client o en alguna oficina oberta al públic o adreça de correu electrònic de les Caixes.

La resolució serà sempre motivada i podrà reconèixer drets econòmics a favor del client d'importos que no excedeixin per tots els conceptes els 20.000 euros i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables,

com també en les bones pràctiques i usos bancaris. Així, doncs, en el cas que la decisió s'allunyi dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, caldrà aportar raons que ho justifiquin.

La resolució es notificarà a les persones interessades en el termini de deu dies naturals a comptar des de la data que hi figuri, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i que compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons allò que especificat de manera expressa la part reclamant i, en cas que manquin indicacions en aquest sentit, a través del mateix mitjà en què hagi estat presentada la reclamació.

Les resolucions que es dictin podran contenir exhortacions o propostes dirigides a les parts amb l'objectiu d'aconseguir una solució equitativa per a totes dues, així com a mantenir la confiança mútua.

La resolució que desestimi la reclamació plantejada haurà d'indicar el dret que té el reclamant de plantejar-la davant el Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris.

**Article 18.** Les resolucions del Servei de Defensa del Client favorables al reclamant vincularan la Caixa afectada. Aquest vincle no suposarà cap obstacle per a la plenitud de la tutela judicial, ni per recórrer a altres mecanismes de solució de conflictes o a la protecció administrativa.

Les Caixes hauran de complir allò que es resolgui, en els punts que les afecti, en el termini assenyalat a la resolució, sempre que el client l'hagi acceptada i hagi renunciat a l'exercici d'altres accions.

Si no s'assenyala cap termini i es tracta del pagament d'una quantitat, aquesta quantitat es farà efectiva en el termini dels trenta dies immediatament posteriors a la recepció de la renúncia del client a l'exercici d'altres accions.

**Article 19.** Per a la part reclamant serà voluntària l'acceptació de la resolució dictada pel Servei de Defensa del Client.

**Article 20.** L'acceptació de la resolució s'haurà de fer per escrit i acompanyada de la renúncia expressa a tota altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió, ja sigui administrativa, judicial, arbitral o de qualsevol altra mena. Aquesta renúncia constitueix una condició prèvia necessària per a l'execució del contingut de la resolució en totes les parts i l'haurà el client l'haurà de manifestar en el termini dels trenta dies següents a la recepció. Si s'esgota aquest termini sense resposta s'entendrà que rebutja la resolució i n'informarà la Caixa afectada.

**Article 21.** El Servei de Defensa del Client podrà, abans de dictar la resolució, fer totes les gestions que consideri necessàries per tal d'aconseguir un acord amistós entre les parts. Un cop assolit l'acord, tindrà caràcter vinculant per a les parts i el Servei donarà per acabada la tramitació. Farà el mateix si, unilateralment, en qualsevol moment, la Caixa accepta la petició del client o si aquest retira la reclamació.

**Article 22.** La informació relacionada amb els expedients i el seu contingut tramesa pel Servei de Defensa del Client estarà reservada a les parts afectades.

Els arxius i antecedents estaran en poder del director del Servei o, en cas de vacant, de la UNACC. En cas que alguna Caixa incompleixi aquest Reglament, les reclamacions relacionades amb aquella Caixa se li lliuraran amb sol·licitud prèvia.

## CAPÍTOL IV

### INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ

**Article 23.** Les reclamacions presentades davant el Servei de Defensa del Client seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió. Amb aquest objectiu, el client s'haurà d'abstenir d'iniciar cap acció per una altra via mentre el Servei no emeti cap resolució. En cas d'incompliment d'aquest requisit s'arxivaran les actuacions sense cap més tràmit.

Quan el Servei de Defensa del Client s'assabenti de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, o davant el Departament o Servei d'Atenció al Client de les Caixes o del Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris, s'haurà d'abstenir de tramitar la primera.

**Article 24.** La presentació d'una reclamació davant el Servei de Defensa del Client suposa l'acceptació d'aquest Reglament i tindrà com a efecte la interrupció de la prescripció d'accions que reconeix l'article 1.973 del Codi civil a les reclamacions extrajudicials.

### **TÍTOL III**

#### **RELACIONS EN GENERAL, MEMÒRIA I PRESSUPOST DE DESPESES**

##### **CAPÍTOL I**

###### **RELACIONS EN GENERAL**

**Article 25.** Amb independència del tràmit de les reclamacions, el director del Servei de Defensa del Client podrà adreçar a la UNACC i a les Caixes requeriments, notificacions, preguntes o qualsevol comunicació sobre aspectes generals o concrets de l'activitat de les Caixes que hagin reclamat la seva atenció i que, a parer seu, puguin ser interessants per als drets dels clients. La UNACC i les Caixes, indistintament i directa, hauran de donar resposta a les esmentades comunicacions en un termini no superior a trenta dies.

##### **CAPÍTOL II**

###### **LA MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT**

**Article 26.** Durant el primer trimestre de cada any natural el Servei de Defensa del Client presentarà davant el Consell Rector de la UNACC i de les Caixes Associades al Servei de Defensa del Client una memòria explicativa de l'acompliment de la seva funció durant l'exercici anterior, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, admissió a tràmit i raons de no admissió, motius i qüestions plantejades en les reclamacions, i quantitats i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, especificant el caràcter favorable o desfavorable per a la part reclamant.
- c) Criteris generals seguits a les resolucions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, per tal d'assolir millor els objectius que n'informen l'actuació.

Com a mínim, un resum de la memòria s'integrarà a la memòria anual de la UNACC i de les Caixes Associades al Servei de Defensa del Client

##### **CAPÍTOL III**

###### **EL PRESSUPOST DE DESPESES**

**Article 27.** Juntament amb la memòria, el director del Servei de Defensa del Client presentarà la liquidació del pressupost de despeses de l'exercici al qual es refereixin, així com les previsions per al següent, incloses les propostes de tipus organitzatiu que consideri convenients per tal que el Servei de Defensa del Client pugui prestar millor les seves funcions.

## DISPOSICIONS FINALS

**Primera.** La regulació del Servei de Defensa del Client podrà ser modificada per acord del Consell Rector de la UNACC, tot i que seran immediatament aplicables, sense necessitat de modificació del Reglament, els mandats relacionats amb la institució del Defensor del Client que estableixin les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les entitats de crèdit.

**Segona.** Sense perjudici del compliment de les resolucions dictades pel Servei de Defensa del Client i de la resolució de les reclamacions plantejades, les Caixes que desitgin separar-se del Servei, hauran de comunicar la seva intenció mitjançant un acord del seu Consell Rector, que entrarà en vigor al cap de trenta dies de la recepció a la UNACC.

Les baixes del Servei no eximiran les Caixes del compliment dels compromisos econòmics assumits per al pressupost vigent.

**Tercera.** Aquest Reglament entrarà en vigor quan l'hagi aprovat el Consell Rector de la UNACC (9 de juny de 2004) i s'hagi notificat al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris i al Banc d'Espanya, a banda de la designació del lletrat que haurà d'assumir la Direcció del Servei.

**Quarta.** El Consell Rector de la UNACC està facultat per introduir les modificacions del Reglament suggerides pel Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris i pel Banc d'Espanya.

**Cinquena.** Als efectes de l'article 13, l'adreça del Servei de Defensa del Client serà la següent:

**SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE  
UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO  
c/ Virgen de els Peligros n.º 4 - 4ª  
28013 MADRID**

**Sisena.** Les Caixes associades a la UNACC que després del moment d'entrada en vigor d'aquest Reglament acordin incorporar-se al Servei de Defensa del Client de la UNACC, hauran de comunicar al director del Servei l'acord del seu Consell Rector que aprovi aquest Reglament i la seva voluntat d'adherir-se al Servei. Així mateix, ho hauran de comunicar al Comissionat per a la Defensa del Client de Serveis Bancaris i al Banc d'Espanya o a l'òrgan competent de la comunitat autònoma, moment en què entrarà en vigor la incorporació.

## **RELACIÓ D'ENTITATS ASSOCIADES AL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNACC**

CAJA RURAL DE ALBACETE  
CAJA RURAL DE CASAS IBÁÑEZ  
CAJA RURAL DE LA RODA  
CAJA RURAL DE VILLAMALEA  
CAIXA RURAL ALTEA  
CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIÀ  
CAJA RURAL CENTRAL DE ORIHUELA  
CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA  
CAJA RURAL DE ASTURIAS  
CAJA RURAL DE GIJÓN  
CAJA RURAL DE EXTREMADURA  
CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO  
CAIXA RURAL BALEARIS  
CAJA DE INGENIEROS  
CAJA DE ARQUITECTOS  
CAJA DE LOS ABOGADOS  
CAJA RURAL DE BURGOS  
C.R. "SAN JOSÉ" DE ALCORA  
C.R. "SAN JOSÉ" DE ALMASSORA  
C.R. "SAN ROQUE" DE ALMENARA  
C.R. "SAN JAIME", ALQUERÍAS NIÑO PERDIDO  
CAJA RURAL DE BETXI  
C.R. "SANT ISIDRE" DE BENICARLÓ  
C.R. "SAN ANTONIO" DE BENICASIM  
C.R. "SAN JOSÉ" DE BURRIANA  
C.R. "SAN ISIDRO" DE CASTELLÓN  
C.R. "SAN ISIDRO", LES COVES DE VINROMÀ  
C.R. "LA JUNQUERA" DE CHILCHES  
C.R. "SAN JOSÉ" DE NULES  
C.R. "NTRA. SRA. ESPERANZA" DE ONDA  
C.R. "LA VALL SAN ISIDRO" DE VALL D'UXÓ  
C.R. "SAN VICENTE FERRER", VALL D'UXÓ  
C.R. "SAN ISIDRO" DE VILAFAMÉS  
C.R. CATÓLICO AGRARIA DE VILLARREAL  
C.R. "SAN JOSÉ" DE VILLAVIEJA  
CAIXA RURAL VINARÒS  
CAJA RURAL DE CÓRDOBA

C.R. "NTRA. SRA. DE GUADALUPE", DE BAENA  
C.R. "NTRA. SRA. DEL CAMPO", CAÑETE TORRES  
C.R. "NTRA. SRA. ROSARIO", NUEVA CARTEYA  
CAJA RURAL DE CUENCA  
C.R. COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO  
CAJA RURAL DE GRANADA  
C.R. ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS  
CAJA RURAL DE JAÉN  
CAJA RURAL DE CANARIAS  
C.R. "SANT FORTUNAT", CASTELLDANS  
CAIXA RURAL GALEGA  
C.R. REGIONAL "SAN AGUSTÍN", FUENTE ÁLAMO  
CAJA RURAL DE SALAMANCA  
CAJA RURAL DE TENERIFE  
CAJA RURAL DE SEGOVIA  
CAJA RURAL DE FUENTEPelayo  
CAJA RURAL DEL SUR  
CAJA RURAL DE UTRERA  
CAJA RURAL DE SORIA  
CAJA RURAL DE TERUEL  
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA  
CAJA RURAL DE ALBAL  
C.R. DE ALBALAT DELS SORRELLS  
CAJA RURAL DE ALGINET  
CAJA RURAL DE CASINOS  
CAJA RURAL DE CHESTE  
CAJA CAMPO, Caja Rural  
CAIXA RURAL DE TORRENT  
CAIXA RURAL DE TURÍS  
CAIXA POPULAR  
CRÈDIT VALENCIA, Caja Rural  
CAJA RURAL DE VILLAR  
CAJA RURAL DEL DUERO  
IPAR KUTXA RURAL  
CAJA RURAL DE ZAMORA  
CAJA RURAL DE ARAGÓN