

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

TÍTOL I

DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

CAPÍTOL I

LEGISLACIÓ APLICABLE, DEPENDÈNCIA DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I LES SEVES FUNCIONS

Article 1. Reglament i legislació aplicable.

El present Reglament regula l'activitat del Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant el Servei), del Grup Financer CAIXA D'ENGINYERS, d'ara endavant "el Grup", que a efectes d'aquest Reglament formen les entitats que es descriuen en l'Annex núm. 2 que s'adjunta i que forma part d'aquest Reglament:

El Servei es regeix per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, 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 la resta de normativa que li sigui d'aplicació.

Article 2. Dependència jeràrquica i autonomia de les seves decisions.

El Servei dependrà jeràrquicament de la Direcció General de Caixa d'Enginyers, i adoptarà totes les mesures necessàries per a separar el Servei de la resta de serveis comercials o operatius de l'organització, de manera que es garanteixi que aquell prengui de manera autònoma les seves decisions referents a l'àmbit de la seva activitat i, així mateix, que s'evitin conflictes d'interès.

Article 3. Àmbit d'actuació

El Servei té per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients i usuaris de serveis financers, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts derivats dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, i en particular del principi d'equitat.

Als efectes previstos en aquest Reglament, tindran la consideració de queixes les referides al funcionament dels serveis financers prestats als clients i usuaris de serveis financers del Grup, i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament i tindran la consideració de reclamacions les presentades pels clients i usuaris de serveis financers del Grup - que pretenguin obtenir la restitució del seu interès o dret, i facin palesos fets concrets referits a accions o omissions de les entitats que suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos bancaris.

D'altra banda, es consideren normes de transparència i protecció de la clientela aquelles que contenen preceptes específics referits a les entitats supervisades i que estableixen un conjunt d'obligacions específiques aplicables a les relacions contractuals entre aquelles i els clients i usuaris de serveis financers, exigeixen la comunicació de les condicions bàsiques de les operacions i regulen determinats aspectes relatius a la seva publicitat, normes d'actuació o conducta i informació.

Finalment, s'entendran com a bones pràctiques aquelles que, sense venir imposades per la normativa contractual o de supervisió i sense constituir un ús bancari, són raonablement exigibles per a la gestió responsable, diligent i respectuosa amb la clientela de negocis financers.

Article 4. Abast subjectiu

Tot client i, persona física o jurídica, espanyola o estrangera, usuari de serveis financers del Grup tindrà el dret de sotmetre al coneixement i decisió del Servei, directament o mitjançant representació, qualsevol queixa o reclamació que consideri oportú formular, en les matèries i amb subjecció a les normes establertes en aquest Reglament.

Article 5. Funcions

En el desenvolupament de la seva funció, correspon al Servei:

- a) Conèixer i resoldre les queixes i reclamacions que es formulin en relació amb els supòsits previstos en l'article 3 d'aquest Reglament.
- b) Presentar davant els Departaments corresponents, òrgans d'administració i a la Direcció de qualsevol de les societats que formen el Grup, informes, recomanacions i propostes, en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència, i que, segons el seu parer, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que ha d'existir entre el Grup i els seus clients i usuaris de serveis financers.

CAPÍTOL II

DEL TITULAR DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT: DESIGNACIÓ, DURADA DEL MANDAT, CAUSES D'INCOMPATIBILITAT O INELEGIBILITAT I CESSACIÓ.

Article 6. Designació del titular del Servei

El titular del Servei haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb coneixements i experiència adequats per a 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 seva designació correspondrà al Consell Rector de l'entitat CAIXA D'ENGINYERS, i s'haurà de comunicar al Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Pensions, així com a les autoritats supervidores corresponents.

Article 7. Durada del mandat

El nomenament del titular del Servei tindrà una durada de quatre (4) anys, i es podrà renovar, per acord exprés, per iguals períodes totes les vegades que es consideri oportú, pel Consell Rector de l'entitat CAIXA D'ENGINYERS.

Article 8. Causa d'incompatibilitat e inelegibilitat

Són incompatibles per a exercir el càrrec de titular del 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) Els qui estiguin inhabilitats o suspesos, penalment o administrativament, per a exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats de crèdit.
- c) Els qui es trobin processats o, en relació als procediments dels títols 2n i 3r de la Llei d'Enjudiciament Criminal, si s'ha dictat auto d'obertura de judici oral.
- d) Els qui tinguin antecedents penals per delictes de falsedat, societaris, contra la Hisenda Pública, contra els drets dels treballadors, insolvència punible, infidelitat en la custòdia de documents, violació de secrets, blanqueig de capitals, malversació de cabals públics, revelació de secrets o contra la propietat.

- e) Els que tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives o comercials en el Grup, o qualsevol altre càrrec o professió que pugui impedir o menyscabar el compliment de les seves funcions o comprometre l'autonomia de les seves decisions i imparcialitat.

Article 9. Cessament

El titular del Servei cessarà per alguna de les següents causes:

- a) Per expiració del termini per al qual va ser designat, llevat que s'acordi la seva renovació.
- b) Per pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat de conformitat amb aquest Reglament i la normativa aplicable.
- c) Per mort o incapacitat sobrevinguda.
- d) Per renúncia o dimissió del càrrec.
- e) Per causar baixa en la seva relació laboral amb l'entitat.
- f) Per acord motivat del Consell Rector de CAIXA D'ENGINYERS en cas d'incompliment greu de les seves funcions.
- g) Per haver estat sancionat disciplinàriament de conformitat amb la normativa laboral vigent.
- h) Per haver estat condemnat per delictes per sentència ferma.

Quan el càrrec estigui vacant, el Consell Rector de l'entitat CAIXA D'ENGINYERS, sense perjudici del compliment de les resolucions ja recaigudes, haurà de designar un nou titular del Servei dins dels trenta dies immediats següents a la data en què s'hagi produït la vacant.

CAPÍTOL III

DE LES OBLIGACIONS DEL GRUP I DELS SEUS DEPARTAMENTS AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I DE LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ.

Article 10. garantia de l'autonomia i adequació del Servei a les seves funcions

El Grup adoptarà quantes mesures siguin necessàries per al millor acompliment de les seves funcions pel Servei, vetllant de mode especial, per la més absoluta autonomia de les seves actuacions.

Adicionalment, el Grup adoptarà les mesures oportunes per a garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta de serveis de l'organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

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

Article 11. Adequació de la informació al Servei per al desenvolupament de les seves funcions

Tots els departaments del Grup tenen el deure de facilitar al Servei tota la informació que sol·liciti en relació amb les operacions, contractes o serveis prestats per aquests, que siguin objecte de queixa o reclamació per part dels seus clients i usuaris de serveis financers quan es refereixin a matèries incloses en l'àmbit de la seva competència i procurar que tots els seus directius i empleats prestin la col·laboració que procedeixi.

Article 12. Informació als clients i usuaris dels serveis financers sobre el funcionament del Servei

El Grup posarà a la disposició dels seus clients i usuaris de serveis financers en totes i cadascuna de les seves oficines obertes al públic, així com en la seva pàgina web, la informació següent:

1. L'existència del Servei d'Atenció al Client amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.

2. L'obligació per part del Grup d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades dins dels terminis als quals es refereix l'article 24 del present Reglament, computats des de la seva presentació.
3. L'existència de la Institució del Defensor del Client en determinades societats cooperatives de crèdit amb indicació de la seva adreça postal i electrònica
4. Referència als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica, i de la necessitat d'esgotar la via del Servei per a poder formular les queixes i reclamacions davant aquells.
5. El dret del client i de l'usuari de serveis financers del Grup d'acudir als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en cas de disconformitat amb la resolució del Servei o, en absència de resolució, després d'acreditar haver transcorregut els terminis de resolució de les queixes i reclamacions prevists en l'article 24 del present Reglament.
6. El present Reglament.
7. Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

CAPITOL IV

GESTIÓ DE CONFLICTES D'INTERÈS

La política de Gestió de Conflictos d'Interès del Servei, té per finalitat identificar les circumstàncies que donin o poden donar lloc a un conflicte d'interès que pugui arribar a lesionar els interessos dels clients i usuaris de serveis financers en la tramitació i resolució de les reclamacions que presentin davant el Servei, així com establir les mesures adequades per a la seva prevenció i gestió, a fi d'assegurar l'actuació amb autonomia i imparcialitat de les persones adscrites al Servei i, per tant, garanteixin l'adequat tractament de les queixes i reclamacions la resolució de les quals competeixi al Servei.

La citada política s'estableix de conformitat amb el que s'estableix en l'article 6 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, segons el qual, les entitats han d'adoptar les mesures necessàries per a separar el servei d'atenció al client dels restants serveis comercials o operatius del Grup i garantir que aquest presa de manera autònoma les seves decisions i evitar conflictes d'interès.

El contingut de la present política ha estat aprovada en la reunió del Consell Rector de l'entitat Caixa d'Enginyers, així com en els Consells d'Administració de les entitats Caja Ingenieros Gestión i Caixa Enginyers Vida-Caja Ingenieros Vida i finalment per l'Administrador Únic de l'entitat Caja Ingenieros, Operador de Banca-Seguros Vinculado.

Article 13. Conflicte d'interès

Existeix conflicte d'interès quan, en l'exercici de la tramitació de les queixes i reclamacions que són de competència del Servei sobrevegui una contraposició entre l'interès del Servei i l'interès personal de qui tramita i resol la reclamació, el Titular del Servei.

Article 14. Als efectes de l'article anterior, s'entendrà que existeix interès personal o conflicte d'interès en qualsevol dels següents supòsits:

- a) En el cas que la queixa o reclamació afecti directament la persona del Servei a la qual se li atribueix el seu coneixement i estudi.
- b) En cas que es tingui parentiu de consanguinitat o afinitat fins a segon grau amb qualsevol dels interessats, amb els administradors d'entitats o societats interessades i també amb els assessors, representants legals o mandataris que intervinguin en el procediment, així com compartir despatx professional o estar associat amb aquests per a l'assessorament, la representació o el mandat.
- c) En cas que la reclamació o queixa afecti persones amb les quals directament o a través de les seves parts vinculades, la persona del Servei a la qual s'atribueixi el seu coneixement mantingui o hagi mantingut en els dos últims anys, relacions de caràcter comercial, laboral, de prestació de serveis, empresarial o anàlogues.
- e) En el cas de tenir relació de servei amb la persona natural o jurídica interessada directament en l'assumpte, o haver-li prestat en els dos últims anys serveis professionals de qualsevol tipus i en qualsevol circumstància o lloc.
- c) En el cas d'haver participat directament en la formalització de l'operació que hagués donat lloc a la queixa o reclamació.
- d) En cas que la reclamació o queixa guardi relació amb un Departament o Oficina de la caixa en el qual la persona del Servei d'Atenció al Client hagi prestat els seus serveis professionals durant els dos anys anteriors a la data de justificant de recepció de la queixa o reclamació.
- e) En cas que existeixi un conflicte pendent de resolució per òrgans judicials, administratius o arbitrals entre la persona del Servei a qui s'atribueixi la tramitació de la queixa o reclamació i l'interessat en la seva resolució.

Article 15. Actuació en cas de conflicte d'interès

En cas que durant la tramitació de les reclamacions o queixes la persona que tramita l'expedient tingui un interès personal que produeixi o pugui produir un conflicte d'interessos de manera que aquest pugui afectar la tramitació i resolució de la queixa o reclamació, aquest haurà d'abstenir-se de participar en la tramitació d'aquesta, que haurà de ser assignada a una altra persona pertanyent al Servei, sempre que no es doni cap supòsit de conflicte d'interès.

En cas d'existir conflicte d'interès amb totes les persones adscrites al Servei, la reclamació serà tramitada pel Defensor del Client.

Article 16. Prudència i deure d'imparcialitat

Les persones adscrites al Servei han de conèixer i analitzar les reclamacions que se sotmeten a la seva consideració amb imparcialitat. Sempre que entenguin que una determinada reclamació o queixa pugui assimilar-se amb algun dels supòsits ressenyats en l'article 14 anterior, s'abstindran de gestionar la mateixa.

El titular del SAC podrà ordenar a les persones en els qui es doni alguna de les circumstàncies assenyalades que s'abstinguin de tota intervenció en l'expedient.

TÍTOL II

DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ

CAPÍTOL I

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

Article 17. Objecte.

Les queixes i reclamacions hauran de tenir per fonament contractes, operacions o serveis, de caràcter financer del Grup respecte dels quals s'hagués donat un tractament que el client o usuari de serveis financers consideri contrari als bons usos i pràctiques bancàries, i afectin els interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, i en particular del principi d'equitat.

Article 18. Matèries excloses.

Queden, en tot cas, excloses de la competència del Servei:

- a) Les queixes i reclamacions relatives a les relacions laborals entre el Grup i els seus empleats i altres entitats de crèdit, així com les relatives a relacions societàries.
- b) Les queixes i reclamacions referents a 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, excepte quan el contingut de la queixa o reclamació es refereixi a l'existència d'una dilació o negligència en la presa de la decisió corresponent per l'Entitat.
- c) Les queixes i reclamacions dirigides a impedir, entorpir o dilatar, amb intencionalitat manifesta, l'exercici de qualsevol dret del Grup enfront del client o a l'usuari de serveis financers del Grup.
- d) Les queixes i reclamacions que puguin plantejar-se per clients i usuaris de serveis financers del Grup que tinguin la condició de no residents a Espanya, tret que es refereixin a les seves relacions amb oficines situades a Espanya i per a operacions en aquest país.

Article 19. Gratuïtat.

La presentació i tramitació de queixes i reclamacions tindrà caràcter gratuït, no podent-se exigir al client o a l'usuari de serveis financers del Grup, cap pagament per aquest concepte.

Article 20. Forma i requisits.

La presentació de les queixes i reclamacions podrà efectuar-se, 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 en aquests casos s'ajustin a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en el qual es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si és el 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.
- b) Motiu de la queixa i reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, al costat del document anterior, les proves documentals que obrin en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

La queixa o reclamació podrà presentar-se davant el Servei, o en qualsevol oficina oberta al públic del Grup, així com en l'adreça de correu electrònic que el Grup tingui habilitada a aquest efecte.

El Servei d'Atenció al Client és competent per a conèixer totes les reclamacions que se li presentin, al seu torn el Defensor del Client assumeix totes les que li presentin els clients i usuaris de serveis financers de conformitat al seu propi Reglament.

Tractant-se d'institucions independents que poden conèixer del mateix tipus de reclamacions, el reclamant no pot acudir al Defensor del Client en segona instància després de la resolució del Servei d'Atenció al Client, ni viceversa, sense perjudici de la inalterabilitat dels terminis previstos per a acudir, en tots dos casos, al servei de reclamacions dels supervisors financers.

Article 21. Termini per a la presentació de queixes i reclamacions.

El termini màxim per a la presentació de les queixes i reclamacions serà de dos anys a comptar des de la data en què el client o l'usuari de serveis financers del Grup, tingués coneixement dels fets causants d'aquestes.

Tota queixa o reclamació rebuda pel Servei transcorregut el termini establert en el paràgraf anterior, així com les referides a matèries que no siguin de la seva competència d'acord amb aquest Reglament, seran rebutjades.

CAPÍTOL II

DE LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

Article 22. Admissió a tràmit

Rebuda una queixa o reclamació en els termes que estableix l'article 17 i, amb independència que la mateixa hagi estat presentada davant el Servei o en qualsevol de les instàncies a què es refereixen els articles 20 i 25 del present Reglament, el titular del Servei justificarà recepció per escrit i deixarà constància de la data de presentació a l'efecte del còmput del termini per a resoldre l'expedient.

Com a regla general, en els deu dies següents a la seva recepció resoldrà sobre la seva admissió a tràmit, de la decisió del qual donarà immediat trasllat al reclamant, de manera que denegada l'admissió a tràmit d'una queixa o reclamació, aquesta no podrà ser plantejada de nou davant el Servei, amb excepció del previngut en l'article 23 del present Reglament. Transcorregut el termini de l'article 24 del present Reglament, que si és el cas correspongui, sense que el SAC hagués resolt, el reclamant podrà acudir als serveis de reclamacions dels supervisors financers.

Són causes d'inadmissió a tràmit les següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no corregibles, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement de les quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitralis o judicials, o la mateixa es trobi arracada de resolució o litigi o l'assumepte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) 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 en 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 que a continuació es detalla:

“Les obligacions recollides en aquesta Ordre estaran referides a les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes la persones físiques i jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers prestats per les entitats assenyalades en l'apartat anterior, sempre que tals queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques jurídiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

En els contractes d'assegurança tindran també la consideració d'usuaris de serveis financers els tercers perjudicats.”

d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client o usuari de serveis financers del Grup, en relació als mateixos fets.

e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes o reclamacions al qual es refereix l'article 21 del present Reglament.

f) Quan la reclamació resultés manifestament infundada o no s'apreciés afectació dels drets i legítims interessos del client o de l'usuari dels serveis financers.

g) Quan el contingut de la reclamació fos vexatori.

Quan es declari la inadmissió a tràmit d'una queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, informant-lo que compta amb un termini de deu dies naturals per a presentar les seves alegacions.

Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada, indicant-li el dret que li assisteix per a acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, segons el cas.

Admesa a tràmit una queixa o reclamació, el titular del Servei, podrà recaptar tant del reclamant com dels diferents departaments o serveis del Grup, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova consideri pertinents per a adoptar la seva decisió.

L'admissió a tràmit d'una reclamació per part del Servei, impedeix que pugui ser coneguda la mateixa reclamació pel Defensor del Client.

En el cas en què el Grup rectificqués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, el Servei el comunicarà a la instància competent i el justificarà documentalment.

Els interessats podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment, donant lloc a la finalització immediata del procediment en el que a la relació amb l'interessat es refereix.

Tant en els casos d'aplanament del Grup com de desistiment del client o de l'usuari de serveis financers del Grup, es procedirà a l'arxiu de la reclamació sense més tràmit.

Article 23. Esmena de la informació per part del client

Si en la queixa o reclamació presentada, no es trobés prou acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant per a completar la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb prevenció que si així no ho fes s'arxivà la queixa o reclamació sense més tràmit. Aquest termini no s'inclourà en el còmput dels terminis previstos en l'article 24.

No obstant això, si el reclamant aportés la documentació requerida pel Servei d'Atenció al Client amb posterioritat al termini conferit en el paràgraf anterior, s'obrirà un nou expedient de reclamació que serà tramitat conforme al que s'estableix en el present Reglament.

Article 24. Terminis per a la resolució de queixes o reclamacions

Els terminis per a resoldre les reclamacions seran els següents de conformitat amb el tipus de reclamació i condició del reclamant:

1. Reclamacions d'usuaris (consumidors i no consumidors) sobre matèries relatives als Títols II i III del Reial Decret Llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament, i altres mesures financeres urgents (d'ara endavant RDL de serveis de pagament), el termini per a resoldre serà de quinze (15) dies hàbils des de la recepció de la reclamació.

En concret, aquestes matèries són les relatives a transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament, resolució i modificació del contracte marc, així com els drets i obligacions en relació a la prestació i utilització de serveis de pagament. Els serveis de pagament objecte del RDL anterior són;

a) Els serveis que permeten l'ingrés d'efectiu en un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.

b) Els serveis que permeten la retirada d'efectiu d'un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.

c) L'execució d'operacions de pagament, inclosa la transferència de fons, a través d'un compte de pagament en el proveïdor de serveis de pagament de l'usuari o un altre proveïdor de serveis de pagament:

1r Execució de deutes domiciliats, inclosos els deutes domiciliats no recurrents.

2n Execució d'operacions de pagament mitjançant targeta de pagament o dispositiu similar.

3r Execució de transferències, incloses les ordres permanents.

d) L'execució d'operacions de pagament quan els fons estiguin coberts per una línia de crèdit oberta per a un usuari de serveis de pagament:

1r Execució de deutes domiciliats, inclosos els deutes domiciliats no recurrents,

2n Execució d'operacions de pagament mitjançant targeta de pagament o dispositiu similar,

3r Execució de transferències, incloses les ordres permanents.

e) L'emissió d'instruments de pagament o adquisició d'operacions de pagament.

f) L'enviament de diners.

g) Els serveis d'iniciació de pagaments.

h) Els serveis d'informació sobre comptes.

No obstant l'anterior, s'atendrà l'excepció prevista en l'apartat 2n de l'article 69 del RDL de serveis de pagament, que estableix que "en situacions excepcionals, si no pot oferir-se una resposta en el termini de quinze dies hàbils per raons alienes a la voluntat del proveïdor de serveis de pagament, aquest haurà d'enviar una resposta provisional, en la qual indiqui clarament els motius del retard de la contestació a la reclamació i especifiqui el termini en el qual l'usuari dels serveis de pagament rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per a la recepció de la resposta definitiva no excedirà d'un mes".

2. Reclamacions de consumidors sobre altres matèries: el termini serà d'un mes des de la recepció de la reclamació.
3. Reclamacions de no consumidors sobre altres matèries: el termini serà de dos mesos des de la recepció de la reclamació.

CAPÍTOL III

DE LA FINALITZACIÓ DE L'EXPEDIENT I DE LA NOTIFICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ I ELS SEUS EFECTES

Article 25. Finalització i notificació.

L'expedient haurà de finalitzar per mitjà de Resolució en el termini que, segons el cas correspongui i que, es recull en l'article 24 del present Reglament i sempre, - a partir de la data en què la queixa o reclamació fos presentada. La falta de resolució en el termini que correspongui donarà dret al reclamant a acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, segons el cas.

La resolució, que serà sempre motivada, podrà reconèixer drets econòmics a favor del client o de l'usuari de serveis financers del Grup, i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers, de manera que en el cas que la decisió s'allunyi dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, hauran d'aportar-se les raons que el justifiquin.

Aquesta resolució, així com la que pugui emanar del Defensor del Client, és vinculant per a l'entitat però no per al reclamant que, en cas d'acceptar-la, no haurà de renunciar a dret o instància alguna posterior en defensa dels seus interessos.

La resolució serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar 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 en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què hagués estat presentada la queixa o reclamació.

Les resolucions que es dictin esmentaran expressament la facultat que assisteix al reclamant per a, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que correspongui per raó de la matèria. Igualment, en el cas que la reclamació hagués estat interposada per consumidor, haurà de fer-se constar en la resolució que, transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació davant l'entitat o davant el Servei, no podrà presentar-la davant els serveis de reclamacions competents.

CAPÍTOL IV

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

Article 26. Incompatibilitat d'accions de reclamació.

Les queixes o reclamacions presentades davant el Servei seran incompatibles amb el simultani exercici de qualssevol altres accions de reclamació sobre la mateixa qüestió.

Quan pel Servei es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial o davant el Defensor del Client sobre la mateixa matèria o davant el Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

Article 27. Interrupció del termini de prescripció d'accions.

La presentació d'una reclamació davant el Servei suposa l'acceptació del present Reglament i tindrà els efectes interruptors de la prescripció d'accions que a les reclamacions extrajudicials reconeix l'article 1973 del Codi Civil.

TÍTOL III

DE LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DEL BANC D'ESPANYA, DE LA COMISSIÓ NACIONAL DEL MERCAT DE VALORS I DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS.

Article 28. Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors.

El Grup atindrà, per mitjà del titular del Servei, els requeriments que els Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions puguin efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis determinats de conformitat amb la normativa que resulti d'aplicació.

TÍTOL IV

DE L'INFORME ANUAL

Article 29. Informe Anual.

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei presentarà davant el Consell Rector de l'entitat CAIXA D'ENGINYERS i els respectius Consells d'Administració de les restants entitats afectes al present Reglament que formen part del Grup, i que consten designades en l'Annex núm. 2 que s'acompanya i que forma part del present Reglament, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts en les resolucions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució dels fins que informen la seva actuació.

Almenys un resum de l'Informe Anual s'integrarà en la memòria anual de cadascuna de les societats que formen part del Grup.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Disposició Transitòria Primera. Els expedients de queixes i reclamacions que es trobin en tramitació, a la data d'aprovació o verificació d'aquest Reglament se substanciaran conforme al procediment establert en el present Reglament.

Disposició Transitòria Segona. El titular del Servei d'Atenció al Client designat amb anterioritat a l'aprovació i verificació d'aquest Reglament, continuarà en l'acompliment del càrrec fins al seu cessament per alguna de les causes recollides en l'article 9 del present Reglament.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició Final Primera. El Reglament del Servei podrà ser modificat per acord del Consell Rector de l'entitat CAIXA D'ENGINYERS, si bé seran immediatament aplicables, aquells mandats relatius al Servei d'Atenció al Client que estableixin les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les Entitats de Serveis Financers.

Disposició Final Segona. El present Reglament, així com les seves modificacions, una vegada aprovat pel Consell Rector de l'entitat CAIXA D'ENGINYERS, serà remès al Banc d'Espanya per a la seva verificació.

Disposició Final Tercera. A l'efecte del que es disposa en els articles 12 i 20 d'aquest Reglament, la direcció del Servei serà la que figuri en l'Annex núm. 1.

ANNEX Núm. 1.-

Adreça postal i electrònica del Servei d'Atenció al Client

SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI/CLIENT
GRUP CAIXA ENGINYERS
Via Laietana, 39
08003 BARCELONA
Telèfon: 900.30.25.14
servicioatencionsocio@caja-ingenieros.es
serveiatenciosoci@caixa-enginyers.com.

ANNEX Núm. 2.-

Relació de les entitats que formen part del grup financer Caixa d'Enginyers afectes al reglament per a la defensa del soci-client.

- 1- CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS-CAJA DE CRÉDITO DE LOS INGENIEROS, S.COOP. DE CRÉDITO
- 2- CAJA INGENIEROS GESTION, S.G.I.I.C, S.A.U.
- 3- CAIXA ENGINYERS VIDA-CAJA INGENIEROS VIDA, CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.
- 4- CAJA INGENIEROS OPERADOR DE BANCA-SEGUROS VINCULADO, S.L.U.