

74

REGLAMENTO
DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
GESCOOPERATIVO, S.A. SGIC

ABRIL DE 2005

pe

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DE LA GESTORA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL *SERVICIO* DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

Artículo 10°. La Gestora adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el *servicio*, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde a la Gestora el dotar anualmente de un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del *servicio* y asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

Artículo 11°. Todos los departamentos de la Gestora tienen el deber de facilitar al *servicio* de atención al cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

Artículo 12°. La Gestora tiene el deber de informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página WEB, la información siguiente:

1. La existencia del servicio de atención al cliente y, en su caso, del Servicio de defensa del cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
2. La obligación por parte de la Gestora de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el *servicio* de atención al cliente.
3. Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del *servicio* de atención al cliente.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TÍTULO II
DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 13°. Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de la Gestora respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas financieros, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Artículo 14°. Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

- a) Las quejas y reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- b) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre la Gestora y sus empleados y otras Entidades Financieras o Sociedades Gestoras, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad de la Gestora en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca.
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
- e) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Gestora frente al cliente.

Artículo 15°. La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 16°. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones deberán tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, *servicio* contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Que el cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la queja o reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del cliente y en la que se fundamente la misma.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el *servicio*, o ante cualquier oficina abierta al público de la Gestora, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que la Gestora tenga habilitada a este fin.

Artículo 17º. El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda queja o reclamación recibida por el *servicio* transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el art. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

CAPÍTULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 18º. Recibida una queja o reclamación por el *servicio*, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el titular del *servicio* acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el *servicio*. Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del cliente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

Artículo 19º. Admitida a trámite una queja o reclamación, el Titular del *servicio*, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios de la Gestora, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que la Gestora rectifique su situación con el cliente a satisfacción de éste, el *servicio* lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento de la Gestora como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

CAPÍTULO III

DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

Artículo 20°. El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el *servicio* de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de la Gestora.

La Resolución será siempre motivada, y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente, y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos bancarios. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. Igualmente podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La Resolución que desestime la queja o reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al cliente de plantear la misma ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 21°. En caso que la Resolución estime la queja o reclamación planteada deberá el cliente aceptar la resolución por escrito. Esta aceptación constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes y habrá de efectuarse por el cliente dentro de los treinta días siguientes a su recepción, pasado el cual sin respuesta se entenderá que rechaza la resolución.

CAPÍTULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS

Artículo 22°. Las quejas o reclamaciones presentadas ante el *servicio* serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. Cuando por el *servicio* se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros deberá abstenerse de tramitar la primera.



TÍTULO III

DE LA RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA MEMORIA

CAPÍTULO I

DE LA RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 23°. la Gestora atenderá, por medio del titular del *servicio*, los requerimientos que el Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

CAPÍTULO II

DE LA MEMORIA ANUAL

Artículo 24°. Dentro del primer trimestre de cada año natural el *servicio* presentará ante el Consejo de Administración de la Gestora una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de la Memoria se integrará en la memoria anual de la Gestora.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. El presente Reglamento será aprobado por el Consejo de Administración de la Gestora y notificado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la CNMV, a la que se acompañará la designación del Titular del *servicio*, no entrando en vigor hasta la aprobación por la CNMV.

Segunda. El Consejo de Administración de la Gestora queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y por la CNMV, no entrando en vigor hasta la aprobación por la CNMV.

Tercera. A los efectos del artículo 16 de este Reglamento, la dirección del *servicio* será la siguiente:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

GESCOOPERATIVO S.A.SGIC

C/ Virgen de los Peligros, nº6,4º

28013, Madrid

Nº de Fax: 91 595 68 98

Nº de Teléfono: 91 595 69 15

Correo electrónico: atencion.cliente.gescooperativo@cajarural.com