

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO BANCO CAMINOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. - Objeto

Artículo 2. - Ámbito de aplicación

Artículo 3. - Plazo

Artículo 4. - Deberes de Información

CAPÍTULO II **EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Artículo 5. - Objetivo

Artículo 6. - Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 7. - Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 8. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 9. - Organización

Artículo 10.- Deber de colaboración

CAPÍTULO III **DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE**

Artículo 11. - Objetivo

Artículo 12. - Nombramiento

Artículo 13. - Cese

Artículo 14. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 15. - Competencias

Artículo 16. - Funcionamiento

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 17. - Finalidad del procedimiento

Artículo 18. - Lugar de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 19. - Forma de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 20. - Documento de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 21. - Admisión a trámite

Artículo 22. - Tramitación

Artículo 23. - Formas de finalización del procedimiento

Artículo 24. - Plazo para la finalización del procedimiento

Artículo 25. - Allanamiento

Artículo 26. - Desistimiento

Artículo 27. - Transacción

Artículo 28. - Resolución motivada

Artículo 29. - Caducidad

Artículo 30. - Notificación

CAPÍTULO V INFORMES ANUALES

Artículo 31. - Informes anuales

CAPÍTULO VI RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

Artículo 32. - Relación con los Comisionados

ANEXO I

Relación de sociedades que componen el Grupo Banco Caminos

INTRODUCCIÓN

El Grupo Banco Caminos, con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, dispone de un Servicio de Atención al Cliente y de un Defensor del Cliente y del Partícipe cuyo funcionamiento está regulado en el presente Reglamento.

El Reglamento tiene por objeto regular la actividad, tanto del Servicio de Atención al Cliente como del Defensor del Cliente y del Partícipe, con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. - Objeto.-

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, regula la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y del Partícipe (en adelante "el Defensor") que se crean al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, por 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, y por la demás normativa complementaria que les sean de aplicación.

Artículo 2. - Ámbito de aplicación.-

Al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente les corresponde a cada uno de ellos conforme a las competencias y procedimiento establecidos en el presente Reglamento, atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes, tanto personas físicas como jurídicas, españolas o extranjeras, en relación con los productos y servicios comercializados y contratados por las entidades del Grupo Banco Caminos (sociedades relacionadas en el anexo I) cuya entidad dominante es Banco Caminos, S.A. con domicilio social en Madrid, calle Almagro, núm. 8, NIF A-28520666, siempre que no hayan sido estimadas previamente por la oficina o centro en el que se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación. Las reclamaciones habrán de referirse a los derechos e intereses reconocidos a los clientes por la normativa de transparencia y protección de la clientela, las obligaciones derivadas de los contratos suscritos y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Artículo 3. - Plazo.-

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a hechos, actos o contratos ocurridos, producidos, y/o pactados y habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido dos años desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los mismos. De no poder acreditarse dicha fecha, se entenderá que el cliente tuvo conocimiento de los hechos desde el décimo día hábil siguiente a la fecha en que se le remitiese a su domicilio información o documentación sobre dichos hechos.

Artículo 4. - Deberes de Información.-

El Grupo Banco Caminos, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Orden, pone a disposición de los clientes y usuarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como a través de las páginas web del Grupo, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y del Partícipe, con indicación de sus direcciones (postal y electrónica).
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente, primero, y del Defensor del Cliente y del Partícipe, después, para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPÍTULO II

EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5. - Objetivo.-

El Servicio de Atención al Cliente tiene como objetivo la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el Grupo Banco Caminos. En el cumplimiento de esa función atenderá las quejas y reclamaciones que le presenten.

Artículo 6. - Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente.-

El Titular del Servicio de Atención al Cliente es nombrado por el Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A., por plazo de cuatro años, a propuesta del Presidente del Consejo, entre quienes sean empleados del Grupo y concurren, a juicio del Consejo, las condiciones exigidas en el número 1 del artículo 5 de la Orden. La designación será comunicada a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a las autoridades supervisoras, en cumplimiento de lo establecido en el número 3 del artículo 5 de la Orden.

Artículo 7. - Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente.-

Dado que el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente se produce por plazo de cuatro años, el Consejo de Administración podrá cesarlo en cualquier momento, motivando su decisión y notificándola por escrito al titular y a los Comisionados y autoridades supervisoras. En todo caso cesará cuando sobrevinidamente concorra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o incompatibilidad sobrevinida. El titular del Servicio de Atención al Cliente podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al Presidente del Consejo de Administración.

Vacante el cargo por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A. nombrará al nuevo titular. Dicho nombramiento se producirá en la reunión del Consejo de Administración siguiente a la baja del titular.

Artículo 8. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.-

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente quienes, hayan sido declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados o se encuentren procesados, tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Artículo 9. - Organización.-

El Servicio de Atención al Cliente y su titular dependen jerárquicamente del Presidente del Banco Caminos, S.A., actuando con total independencia y autonomía de los servicios comerciales y operativos del Banco y del resto de entidades del Grupo.

El Servicio de Atención al Cliente para el cumplimiento de sus fines, debe disponer de los recursos técnicos, organizativos, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de su función con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad que se detallan en el artículo 6 de la Orden.

Artículo 10. - Deber de Colaboración.-

Las entidades del Grupo Banco Caminos adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos de transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la organización del Grupo se realicen bajo los principios de rapidez, seguridad, y coordinación, estando obligados todos los departamentos a remitir cuantas informaciones les soliciten.

CAPÍTULO III

DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE

Artículo 11. - Objetivo.-

El Defensor tiene como objetivo la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el Grupo Banco Caminos, así como procurar que las relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

El Defensor del Cliente asumirá la función de Defensor del Partícipe respecto de los planes de pensiones.

Artículo 12. - Nombramiento.-

El Grupo Banco Caminos tiene designado un Defensor, que es nombrado por el Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A. y recae en una persona con honorabilidad y reconocido prestigio en los ámbitos jurídico, económico o financiero y ajena a la organización de las entidades que forman el Grupo Banco Caminos.

El nombramiento del Defensor tendrá una duración de cuatro años.

Artículo 13. - Cese.-

El Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A. podrá cesarlo en cualquier momento, motivando su decisión y notificándola por escrito al Defensor. En todo caso cesará cuando sobrevenidamente concurra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o incompatibilidad sobrevenida. El Defensor podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al Presidente del Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A.

Artículo 14. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.-

No podrán desempeñar el cargo de Defensor, quienes, hayan sido declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados o se encuentren procesados, tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o estén inhabilitados o suspendidos, penal o

administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Artículo 15. - Competencias.-

Serán competencia del Defensor:

- a) Conocer y resolver, las reclamaciones que, al amparo de lo dispuesto en el presente Reglamento, los clientes decidan voluntariamente someterle, una vez hayan sido desestimadas por el Servicio de Atención al Cliente.
- b) Las funciones del Defensor del Partícipe contemplado en el artículo 7º del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, respecto de los planes de pensiones gestionados o depositados en las entidades del Grupo Banco Caminos.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Defensor las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Comisionados para la Defensa de los Clientes de los Servicios Financieros.

Artículo 16. - Funcionamiento.-

Admitida a trámite una reclamación, el Defensor concederá al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Caminos un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes, y remita al Defensor el expediente completo de la reclamación sustanciada por el Servicio de Atención al Cliente.

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento será notificada por el Defensor de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30 del presente Reglamento.

Los asuntos no admitidos a trámite por no haber agotado la instancia del Servicio de Atención al Cliente serán trasladados de forma inmediata al Servicio de Atención al Cliente quien los tratará como si al él fueran dirigidos. Este traslado será comunicado por el Defensor al reclamante.

Las decisiones del Defensor serán vinculantes para las entidades que forman parte del Grupo Banco Caminos, no así para los clientes y usuarios, quienes podrán acudir al Comisionado que corresponda o a los Juzgados y Tribunales.

Con la misma finalidad el Grupo Banco Caminos encargará al Titular del Servicio de Atención al Cliente la relación entre el Grupo Banco Caminos y el Defensor, de forma que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del Defensor respecto a las reclamaciones o cuestiones suscitadas en relación con el Grupo Banco Caminos se lleven a cabo a través de dicha persona.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN, RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 17. - Finalidad del procedimiento.-

El procedimiento de presentación, tramitación, resolución y notificación de las quejas y reclamaciones tiene como finalidad atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios pronunciándose sobre ellas en un plazo máximo de dos meses, contado desde su presentación, entendiéndose desestimadas las que no finalicen mediante resolución expresa (salvo allanamiento, desistimiento, transacción o caducidad), y cumpliendo lo dispuesto en el artículo 15 de la Orden.

El referido plazo de resolución se aplicará tanto por el Servicio de Atención al Cliente como por el Defensor a partir de la fecha de presentación de la reclamación ante cada uno de ellos.

Artículo 18. - Lugar de presentación de quejas y reclamaciones.-

Los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por el Grupo Banco Caminos, podrán presentar las quejas y reclamaciones dirigidas al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor en:

1. El domicilio social de cualquiera de las entidades que forman el Grupo Banco Caminos.
2. En cualquiera de las Oficinas del Grupo Banco Caminos.
3. Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que se cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 sobre firma electrónica reconocida y certificados electrónicos reconocidos, o documento nacional de identidad electrónico, o lo establecido en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con Banco Caminos, S.A.

La entidad, oficina o servicio que reciba la queja o reclamación la enviará inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, quien, si fuera el caso, dará traslado al Defensor a su recepción.

Artículo 19. - Forma de presentación de quejas y reclamaciones.-

La presentación podrá realizarse personalmente o por medio de representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos, o telemáticos, siempre que, en este último caso, se cumpla con lo establecido en el número 3 del artículo anterior y se realice, en el caso de las informáticas, a la dirección de correo electrónico atencionalcliente@bancocaminos.es, para las quejas y reclamaciones dirigidas al Servicio de Atención al Cliente y defensordelcliente@bancocaminos.es, para las reclamaciones dirigidas al Defensor, en cumplimiento de lo previsto en el número 3 del artículo 11 de la Orden.

Artículo 20. - Documento de presentación de quejas y reclamaciones.-

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un escrito en el que se haga constar:

a) Nombre y apellidos, N.I.F., domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente (en caso de personas jurídicas, además los datos de inscripción en los correspondientes registros públicos), así como la identificación del medio preferente y del lugar a efectos de notificaciones.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.

c) Identificación de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Declaración del reclamante sobre que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral, o judicial.

e) Lugar y fecha.

f) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio fehaciente.

g) Órgano al que se dirige (Servicio de Atención al Cliente, Defensor del Cliente y del Partícipe, Presidente del Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A., miembros del Consejo de Administración, Directores Generales, o genéricamente a “Banco Caminos, S.A.”), sin perjuicio de que, con independencia de a quién se dirija, se le dará la tramitación que resulte de aplicar el sistema previsto en este Reglamento.

Artículo 21. - Admisión a trámite.-

Presentada una queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor analizarán su admisión a trámite y procederán a efectuar la apertura del correspondiente expediente acusando recibo de la misma al reclamante con indicación de la fecha de recepción.

Si la queja o reclamación no reúne los requisitos expresados en el presente Reglamento se requerirá al reclamante, o a su representante, para que, en un plazo de diez días naturales, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Durante el plazo concedido para la subsanación quedará en suspenso el plazo de contestación de la queja o reclamación, continuando el cómputo desde el día siguiente a la subsanación.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos 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 resuelto en aquellas instancias. En el caso de que se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor de tramitar la queja o reclamación por el procedimiento previsto en este Reglamento.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de 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.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo usuario o cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 1 del presente Reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la 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 alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la causa o causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, pudiendo reiterarse la solicitud de admisión a los Comisionados establecidos en la Ley 44/2002 de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 22. - Tramitación.-

Recibida la queja o reclamación comienza su tramitación, con la apertura del expediente y el estudio del cumplimiento de los requisitos exigidos para su admisión a trámite. El Servicio de Atención al Cliente recabará de los distintos Servicios y Departamentos del Banco la información necesaria para la resolución motivada de la queja o reclamación.

En cumplimiento de lo establecido en la letra d) del número 3 del artículo 8 de la Orden, todos los Servicios y Departamentos del Grupo Banco Caminos deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor cuantos datos, aclaraciones, informes, documentos o elementos de prueba soliciten en el ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. También los reclamantes deberán cumplir con los requerimientos de información complementaria que les pueda solicitar el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor con sujeción al principio de rapidez, en el plazo previsto para las subsanaciones de defectos en el número 2 del artículo 12 de la Orden.

Artículo 23. - Formas de finalización del procedimiento.-

Pondrá fin al procedimiento el allanamiento de la entidad perteneciente al Grupo Banco Caminos contra la que fue interpuesta la queja o reclamación, el desistimiento del interesado, la transacción firmada por ambos, la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor cumpliendo lo establecido en el número 2 del artículo 15 de la Orden, y la caducidad. También producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas (la resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso).

Artículo 24. - Plazo para la finalización del procedimiento.-

La tramitación deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses a partir de la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, ante el Defensor (excepto que hubiera periodos de tiempo no computables, como los del trámite de subsanaciones del número 2 del artículo 12 de la Orden), en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico habilitado a tal fin, en la forma establecida en el artículo 28 siguiente.

El reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Artículo 25. - Allanamiento.-

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad del Grupo Banco Caminos contra la que se interpuso la queja o reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente.

Artículo 26. - Desistimiento.-

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, produciéndose el archivo de la queja o reclamación. En todo caso el desistimiento deberá ser escrito y expreso, y si la queja o reclamación se hubiera formulado por dos o más personas, el desistimiento sólo afectará a aquellos que lo hubiesen realizado en la forma establecida anteriormente.

Artículo 27. - Transacción.-

Conforme al artículo 1.809 del Código Civil, es un contrato por el cual las partes, dando, prometiendo, o reteniendo cada uno alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado. En el caso de la interposición de quejas y reclamaciones substanciadas por el procedimiento establecido en el presente Reglamento se evitará la provocación de un pleito (quedan excluidas las transacciones que pongan fin a un pleito comenzado) y deberá constar de modo expreso y escrito firmado por ambas partes, comunicado al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor que instruye el procedimiento y justificado documentalmente.

Artículo 28. - Resolución motivada.-

Recabada toda la información necesaria o conveniente para el estudio y decisión de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, el Defensor emitirá la resolución que ponga fin al procedimiento. La resolución decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo y será congruente con las peticiones formuladas por el interesado.

Las resoluciones contendrán la decisión que siempre será motivada, exponiendo 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 financieros, todo ello de acuerdo con el artículo 15 de la Orden. También mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado por el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor, el interesado pueda acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

Artículo 29. - Caducidad.-

La caducidad es una extinción del procedimiento por su paralización por el tiempo establecido en el número 2 del artículo 12 de la Orden por causa de la inactividad del interesado, y se archivará la queja o reclamación sin más trámite. La inactividad no tendrá otro efecto que la pérdida de su derecho a la tramitación de la queja o reclamación abierta y no producirá por sí sola la prescripción de las acciones, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

Artículo 30. - Notificación.-

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento se notificará a los interesados en los términos previstos en este artículo dentro del plazo de diez días naturales a partir de la fecha en que la resolución haya sido dictada, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, conteniendo unas conclusiones claras sobre la queja o reclamación.

Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, y la identidad del emisor de la notificación. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente. La notificación se practicará en el lugar que el interesado haya señalado como su domicilio en la solicitud. Cuando la notificación no pudiera practicarse en el domicilio designado como suyo por el interesado, será válido el aviso realizado por Correos conforme a su reglamento, haciéndose constar esta circunstancia en el expediente. Las notificaciones podrán practicarse en la forma expresa que haya indicado el reclamante o, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Para que la notificación se practique utilizando medios electrónicos, informáticos, o telemáticos, se requerirá que dichos medios cumplan con los requisitos establecidos en

la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En estos casos, la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el envío de la misma a la dirección electrónica comunicada por el interesado.

Cuando el interesado o su representante rechace la notificación, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

CAPÍTULO V

INFORMES ANUALES

Artículo 31. - Informes anuales.-

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor presentarán ante el Consejo de Administración de Banco Caminos, S.A. un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre anterior, con el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite, 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 decisiones;
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vistas a una mejor consecución de los fines que informen su actuación;

Un resumen del informe anual se integrará en la memoria anual de las entidades del Grupo Banco Caminos.

CAPÍTULO VI

RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

Artículo 32. - Relación con los Comisionados.-

Las quejas y reclamaciones resueltas expresamente por el Servicio de Atención al Cliente o por el Defensor, así como las que se entiendan desestimadas (que no finalicen mediante resolución expresa, salvo allanamiento, desistimiento, transacción o caducidad), podrán ser reiteradas ante el Comisionado que corresponda por razón de la

materia, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo V (protección de los clientes de los servicios financieros, artículos 22 a 31) y Disposición Transitoria Novena de la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

En cumplimiento del artículo 16 de la Orden, el Grupo Banco Caminos ha designado a una persona para que atienda los requerimientos que los comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar. A tal fin, y sin perjuicio de la idoneidad de cualquier otro miembro del Grupo, dicha persona es el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

ANEXO I

Relación de sociedades que componen el Grupo Banco Caminos:

- BANCO CAMINOS, S.A., con NIF: A-28520666
- GESTIFONSA S.G.I.I.C., S.A., con NIF: A-79358545
- GEFONSA, S.A. A.V., con NIF: A-78035680
- GESPENSION INTERNACIONAL, S.A., E.G.F.P., con NIF: A-78941440