

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
- Artículo 5. – Quejas, Reclamaciones

CAPÍTULO II EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Artículo 6. - Objetivo
- Artículo 7. - Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 8. - Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 9. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad
- Artículo 10. - Organización
- Artículo 11.- Deber de colaboración

CAPÍTULO III DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE

- Artículo 12. - Objetivo
- Artículo 13. - Nombramiento
- Artículo 14. - Cese
- Artículo 15. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 16. - Competencias

Artículo 17. - Funcionamiento

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

Artículo 18. - Finalidad del procedimiento

Artículo 19. - Lugar de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 20. - Forma de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 21. - Documento de presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 22. - Admisión a trámite

Artículo 23. - Tramitación

Artículo 24. - Formas de finalización del procedimiento

Artículo 25. - Plazo para la finalización del procedimiento

Artículo 26. - Allanamiento

Artículo 27. - Desistimiento

Artículo 28. - Resolución motivada

Artículo 29. - Notificación

CAPÍTULO V INFORMES ANUALES

Artículo 30. - Informes anuales

CAPÍTULO VI RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES

Artículo 31. - Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores

Artículo 32. – Modificación del Reglamento y entrada en vigor

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") de conformidad a lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, a 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, al artículo 31 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible 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. 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.

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 a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente 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.

Artículo 5. – Quejas, Reclamaciones

Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO II EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 6. - 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 Banco Caminos S.A. y las entidades del Grupo Banco Caminos. En el cumplimiento de esa función atenderá las quejas y reclamaciones que le presenten.

Artículo 7. - 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 ECO 734/2004: honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en esta Orden, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

Los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de cuatro años, sin límite. La designación será comunicada a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 8. - Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular del Servicio de Atención al cliente podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concurra causa justificada y motivo grave.

El cese del titular del Servicio será comunicado por Banco Caminos a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

En todo caso cesará cuando expire el plazo de su nombramiento o renovación, cuando sobrevenidamente concurra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o incompatibilidad sobrevenida. 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 9. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente los fallidos y concursados no rehabilitados, quienes 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, y quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de la entidad.

Artículo 10. - 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 11.- 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 PARTICIPE

Artículo 12. - 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 13. - 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, pudiendo ser renovado por iguales periodos.

Artículo 14. - Cese

El Defensor cesará en el ejercicio de sus funciones por expiración del plazo de su nombramiento o por acuerdo motivado del Consejo de Administración de Banco Caminos, en los siguientes casos: a) Concurrencia de alguna de las causas de incompatibilidad o inelegibilidad. b) Extinción, muerte o incapacidad sobrevenida. c) Renuncia al cargo, notificándolo fehacientemente al Presidente del Consejo de Administración de Banco Caminos S.A. d) Actuación notoriamente negligente en el ejercicio de su cargo.

La designación y cese del Defensor serán comunicados por Banco Caminos a los servicios de reclamaciones de los supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente

Artículo 15. - Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Defensor del Cliente los fallidos y concursados no rehabilitados, quienes 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 16. - 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.
- 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 servicios de reclamaciones de los supervisores.

Artículo 17. – 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 29 del presente Reglamento.

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 servicio de reclamaciones del supervisor 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 18. - 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.

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 en cualquier instancia de la entidad (oficinas, SAC, correo electrónico, etc.)

Artículo 19. - 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 la 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 20. - 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 las direcciones de correo referenciadas en el Anexo I en cumplimiento de lo previsto en el número 3 del artículo 11 de la Orden.

Artículo 21. - 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) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Artículo 22. - Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensor del cliente. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier instancia de la entidad (oficinas, SAC, correo electrónico, etc.)

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

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 ECO 734/2004, esto es:

Que sean quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades sujetas la Orden ECO 734/2004, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus 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.

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 3 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 sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si en el futuro, y tras el archivo del expediente, el reclamante subsana la incidencia que impidió la tramitación de la reclamación, podrá volver a presentar una reclamación basada en los mismos hechos, abriéndose en este caso un nuevo expediente.

Artículo 23. - 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 ECO 734/2004, 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 ECO 734/2004, esto es, 10 días naturales desde que se requiera al firmante para completar la documentación remitida.

Artículo 24. - 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, y 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 ECO 734/2004 y desarrollado en el artículo 28 del presente Reglamento.

Artículo 25. - 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 ECO 734/2004 y desarrollado en el artículo 22 del presente Reglamento), en cualquiera de sus oficinas o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

El reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 26. - 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 a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 27. - Desistimiento

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento. 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. No obstante, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

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 ECO 734/2004. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. 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 a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 29. – 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, siendo el cauce generalmente utilizado el burofax con acuse de recibo y certificación de entrega. 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. 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.

CAPÍTULO V INFORMES ANUALES

Artículo 30. - 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 y de las entidades adheridas a este Reglamento 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 SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES

Artículo 31. - Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores

Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de esta entidad.

Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo 6 de Orden ECC/2502/2012.

En este sentido, las reclamaciones o quejas presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores deberán contener:

- a) Los datos identificativos del reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.
- b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja.
- c) El motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que aquella no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en la reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, con excepción de los hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Junto a las reclamaciones o quejas se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja, sin perjuicio de que el servicio de reclamaciones recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquéllas.

En cumplimiento del artículo 16 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, el Grupo Banco Caminos ha designado a una persona para que atienda los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones a cualquiera de las entidades sometidas a este Reglamento. 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.

Se adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean precisos en el ejercicio de sus funciones con los citados Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, para que dicha transmisión pueda ser efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

Artículo 32. – Modificación del Reglamento y entrada en vigor.

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

ANEXO I

Relación de sociedades que componen el Grupo Banco Caminos:

- BANCO CAMINOS, S.A., con NIF: A-28520666, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- GESTIFONSA S.G.I.I.C., S.A.U., con NIF: A-79358545, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- GEFONSA, SOCIEDAD DE VALORES, S.A.U. con NIF: A-78035680, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- GESPENSION CAMINOS, S.A.U., E.G.F.P., con NIF: A-78941440, Calle Almagro nº 8, 28010 Madrid.
- BANCOFAR, S.A., con NIF: A-45002599, Calle Fortuny nº 51, 28010 Madrid.

Direcciones de correo electrónico:

Servicio de Atención al Cliente

- atencionalcliente@bancocaminos.es

Defensor del Cliente

- defensordelcliente@bancocaminos.es