

Reglamento para la Defensa de Clientes de Kutxabank S.A. y de las Entidades sujetas al ámbito de aplicación de la orden ECO/734/2004 que pertenecen al grupo financiero de Kutxabank S.A. y están adheridas al mismo.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 2. Aprobación

Artículo 3. Modificación

Título II

Servicio de Atención a Clientes

Capítulo I

Requisitos y deberes

Artículo 4. Designación

Artículo 5. Idoneidad

Artículo 6. Incompatibilidades y limitaciones

Artículo 7. Cese

Artículo 8. Funciones

Artículo 9. Exclusiones

Artículo 10. Deber de cooperación

Artículo 11. Deber de información

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 13. Plazo de presentación

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 15. Contenido del documento de presentación

Artículo 16. Admisión a trámite

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios

Artículo 18. Inadmisión

Artículo 19. Tramitación

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento

Artículo 21. Desistimiento

Artículo 22. Notificación

Artículo 23. Aceptación del Reglamento

Título III

Otros aspectos

Artículo 24. Informe Anual

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, respecto de las y los usuarios de las entidades financieras en general, establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un departamento o servicio de atención a clientes, así como la posibilidad de crear la figura del Defensor o Defensora de Clientes.

En virtud de la Orden Eco/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención a clientes y la o el defensor de clientes de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa de Clientes, que regule la actividad del departamento o servicio de atención a clientes y, en su caso, de la defensora o defensor de clientes, así como sus relaciones.

Por tanto, este Reglamento nace con el espíritu de mejorar las relaciones de las y los clientes con Kutxabank S.A. (en adelante Kutxabank) y con las entidades pertenecientes a su Grupo, sujetas al ámbito de aplicación de la orden ECO/734/2004 que se adhieren al mismo, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

Título I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa de Clientes regula la actividad del Servicio de Atención a Clientes de Kutxabank, así como de las entidades pertenecientes a su Grupo, sujetas al ámbito de aplicación de la orden ECO/734/2004 que se adhieran al mismo, y que se identifican mediante Anexo. En adelante y a efectos de este Reglamento, “Entidades que forman el Grupo Kutxabank”.

Artículo 2. Aprobación

El Reglamento para la Defensa de Clientes ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Kutxabank.

Las entidades sujetas al ámbito de aplicación de la orden ECO/734/2004 que se adhieran al mismo, deberán hacerlo mediante acuerdo de sus respectivos Órganos de Administración.

El presente Reglamento así como, en su caso, sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación del Banco de España, como organismo supervisor de la entidad dominante del Grupo Kutxabank.

Artículo 3. Modificación

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la autorización del órgano encargado de su aprobación y, asimismo, a la verificación del Banco de España, como organismo supervisor de la entidad dominante del Grupo Kutxabank.

Título II

Servicio de Atención a Clientes

Capítulo I

Requisitos y deberes

Artículo 4. Designación

La persona titular del Servicio de Atención a Clientes será designada por acuerdo del Consejo de Administración de Kutxabank. Dicha designación será comunicada al Banco de España y a las autoridades supervisoras que, en su caso, correspondan.

La duración del nombramiento será de cuatro (4) años, si bien los designados podrán ser renovados para el cargo, sin límites, por períodos de igual duración.

Artículo 5. Idoneidad

La persona titular del Servicio de Atención a Clientes deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 6. Incompatibilidades y limitaciones

1. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención a Clientes:

a) Las y los fallidos y concursados no rehabilitados.

b) Personas que estén inhabilitadas o suspendidas, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

c) Personas que tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en las entidades del grupo.

Artículo 7. Cese

La persona titular del Servicio de Atención a Clientes cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con las entidades del grupo, prejubilación, jubilación o incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6, o por acuerdo motivado del Consejo de Administración de Kutxabank, siempre que medie causa justificada, con el fin de preservar su independencia, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

El Consejo de Administración de Kutxabank designará en el próximo Consejo de Administración que se celebre desde el cese, a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

En el caso de que el cese no incluya el nombramiento de nueva persona titular, permanecerá en el ejercicio de sus funciones hasta tanto sea designada la nueva persona titular.

Artículo 8. Funciones

1. Atender y resolver las quejas, y reclamaciones o presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarias de las Entidades que forman el Grupo Kutxabank.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por las Entidades que forman el Grupo Kutxabank y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por las personas usuarias 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 que forman el Grupo Kutxabank y que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

2. Hacer llegar a la dirección de Kutxabank, recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre las Entidades que forman el Grupo Kutxabank y sus usuarios de sus servicios financieros.

Artículo 9. Exclusiones

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1) Las referentes a las relaciones de origen laboral de las Entidades que forman el Grupo Kutxabank con su plantilla.

2) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de las Entidades que forman el Grupo Kutxabank, tales como concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, salvo negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de las referidas Entidades.

3) Las que se refieran a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o sometidas a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 15.4.

4) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades que forman el Grupo Kutxabank frente a sus usuarios de sus servicios financieros, siempre que se acredite una intención manifiesta del cliente en este sentido.

5) Las que se formulen por clientes o personas usuarias de los servicios una vez pasado el plazo previsto en el artículo 13 de este Reglamento.

Artículo 10. Deber de cooperación

Kutxabank adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención a Clientes. En especial, velará por que todos los departamentos y servicios de las entidades del grupo cumplan con la obligación de facilitar a este Servicio, cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11. Deber de información

Las Entidades que forman el Grupo Kutxabank deberán facilitar a sus clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención a Clientes, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido de este reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en las páginas Web que las Entidades que forman el Grupo Kutxabank mantengan, deberá ponerse a disposición de sus usuarios de servicios financieros la siguiente información:

1) La existencia del Servicio de Atención a Clientes, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad que asume la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus usuarios de servicios financieros, en el plazo previsto, en cada caso, en el artículo 14 del presente Reglamento, desde su presentación en este Servicio, en cualquier oficina abierta al público de las entidades del grupo así como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

2) La existencia de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al Servicio Atención a Clientes para poder formular las quejas ante dichos servicios.

3) El presente Reglamento.

4) Referencias a la normativa de transparencia y protección de clientes de los servicios financieros.

Capítulo II

Aspectos procedimentales

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

Todas las personas usuarias tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención a Clientes sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de quejas o reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo las Entidades que forman el Grupo Kutxabank exigir pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán 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, ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención a Clientes, en cualquier oficina abierta al público perteneciente a las Entidades que forman el Grupo Kutxabank o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 13. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de cinco años desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, respetando, en todo caso, un plazo mínimo de dos años desde que el reclamante tuvo conocimiento de ellos.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención a Clientes.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes

El Servicio de Atención a Clientes dispondrá de los siguientes plazos a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio, en cualquier oficina abierta al público de las entidades del grupo así como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto, para dictar un pronunciamiento sobre el mismo:

- a) En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en el plazo de quince (15) días hábiles.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención a Clientes, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la queja o reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

- b) Para las restantes quejas o reclamaciones, cuyo ámbito de aplicación no quede enmarcado en el Real Decreto-ley 19/2018 referido en el apartado a) anterior:
 - a. En el plazo de un mes, si la queja o reclamación ha sido interpuesta por un consumidor.
 - b. En el plazo de dos meses, si la queja o reclamación ha sido interpuesta por un no consumidor.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de los documentos por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 12, en el que se hará constar:

- 1) Nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que represente a ésta, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad, permiso de residencia o pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 4) Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 5) Lugar, fecha y firma.

Artículo 16. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por las Entidades que forman el Grupo Kutxabank, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del o la usuaria por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención a Clientes de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse a quien reclama sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo para su resolución. Dicho plazo (de acuerdo con lo previsto en el artículo 14 del presente Reglamento) comenzará a computar desde la presentación de la queja o reclamación en este Servicio, en cualquier oficina abierta al público de las entidades del grupo así como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad de la persona reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá a quien haya firmado la misma para que complete 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.

No obstante, el cliente podrá interponer una nueva queja o reclamación en un procedimiento independiente.

El plazo empleado por la persona reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo previsto, en cada caso, en el artículo 14 de este Reglamento.

Artículo 18. Inadmisión

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- 1) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

- 2) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- 3) 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.
- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo usuario/a en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido el plazo previsto en el artículo 13 de este Reglamento.
- 6) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 9 de este Reglamento.
- 7) Si el contenido de la queja o reclamación fuera vejatorio.

La inadmisión se pondrá de manifiesto a la persona interesada mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 19. Tramitación

El Servicio de Atención a Clientes podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento

El Servicio de Atención a Clientes podrá adoptar decisiones que estimen total o parcialmente las pretensiones de las personas reclamantes.

Conseguido un acuerdo, se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento las Entidades que forman el Grupo Kutxabank se allanasen a la petición del usuario o usuaria.

El Servicio Atención al Cliente deberá comunicar el acuerdo o allanamiento a la instancia competente, según corresponda, y justificarlo documentalmente.

Artículo 21. Desistimiento

Las personas interesadas podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Artículo 22. Decisión y Notificación

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste a la persona reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o la autoridad competente, en su caso.

Asimismo, el usuario de los servicios financieros podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y/o Dirección General de Seguros y Fondos

de Pensiones, tras acreditar que, en el plazo previsto, en cada caso, en el artículo 14 del presente Reglamento, desde la fecha de presentación de la queja o reclamación no le ha sido notificada la resolución correspondiente.

No obstante, los consumidores no podrán acudir al Servicio de Reclamaciones competente si hubiera transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención a Clientes.

La decisión se notificará a las partes interesadas 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.

La resolución emitida por el Servicio de Atención a Clientes será vinculante para las Entidades que forman el Grupo Kutxabank, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no habrá de renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente reglamento.

Título III

Otros aspectos

Artículo 24. Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada ejercicio, se presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del artículo 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo:

- 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 decisiones,
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

De conformidad con lo prevenido en el art. 8.4.a) Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, el presente Reglamento para la Defensa de Clientes ha sido sometido a la verificación del Banco de España.

ANEXO

SOCIEDADES INTEGRANTES DEL GRUPO KUTXABANK SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN ECO/734/2004 Y ADHERIDAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES DE KUTXABANK

- 1) Baskepensiones, E.P.S.V.
- 2) Kutxabank Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A.U.
- 3) Kutxabank Empleo, E.P.S.V.