REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE EN DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO

TÍTULO I

DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE EN DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 1. El presente Reglamento instituye y regula la institución del Defensor del Cliente de las Sociedades Cooperativas de Crédito (en adelante, el "Defensor del Cliente") relacionadas en el apartado 1 del anexo a este Reglamento.

El Defensor del Cliente se rige por el presente Reglamento, por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa que le sea de aplicación.

El Reglamento ha sido aprobado por todos los Consejos Rectores de las Sociedades Cooperativas de Crédito (en adelante, las "Cajas"), relacionadas en el apartado 1 del anexo a este Reglamento.

Artículo 2. El Defensor del Cliente tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de los servicios financieros de las Cajas, frente a las actuaciones que éstas efectúan y puedan ser consideradas como contrarias a la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas o usos bancarios, dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente Reglamento.

Artículo 3. Todo cliente y usuario de servicios financieros de cualquiera de las Cajas tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Defensor del Cliente, directamente o mediante representación, cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes de las Cajas y usuarios de los servicios financieros y bancarios que éstas ofrecen, que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades 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 bancarios.

Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre aquellas y los clientes, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos relativos a su publicidad, normas de actuación o conducta e información.

Finalmente, se entenderán como buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión y sin constituir un uso bancario, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de negocios financieros.

Artículo 4. El Defensor del Cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de las Cajas a las que presta sus servicios, siendo designado, a estos efectos, por todos los Consejos Rectores de las Cajas a propuesta del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

El titular del Defensor del Cliente, deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el artículo 5 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.

El Defensor del Cliente actuará con independencia respecto de las Cajas y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, no podrá estar ligado a la Caja frente a la que se formule la reclamación en cuya instrucción o resolución intervengan, por relación laboral, de prestación de servicios o cualquier otra fórmula de trabajo retribuido, al objeto de garantizar la independencia de sus actuaciones.

El desempeño del cargo es incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

La designación del Defensor del Cliente será comunicada al Banco de España a través del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

CAPÍTULO II

DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN

Artículo 5. El nombramiento del Defensor del Cliente tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos en la forma prevista para la designación, de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 6. El Defensor del Cliente cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o compatibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
e) Ser declarado fallido o concursado no rehabilitado.
f) Renuncia.

g) Acuerdo motivado del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

h) Por haber sido condenado por delito por sentencia firme.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, se deberá designar un nuevo Defensor del Cliente dentro de los treinta días inmediatamente siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III

DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 7. Será función del Defensor del Cliente, en los términos que establece el artículo 2 del presente Reglamento, la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de las Cajas, derivados de sus relaciones con las mismas, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En particular le corresponde:

a) Conocer y resolver las reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10 de este Reglamento.

b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de información de las Cajas respecto de sus clientes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 9 y 24 de este Reglamento.

c) Mantener permanentemente actualizado el anexo al presente Reglamento sin que ello suponga modificación de este último y comunicar inmediatamente los cambios producidos, tanto al Banco de España como a las Cajas.

d) Presentar, formular y realizar ante el Consejo Rector de cualquiera de las Cajas, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre las Cajas y sus clientes.

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 8. Las Cajas tienen el deber de facilitar al Defensor del Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de 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 9. Las Cajas deberán informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web de la existencia del Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el departamento o servicio

de atención al cliente o ante el Defensor del Cliente, según los casos, para poder formular las reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Asimismo, deberán recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Defensor del Cliente, adoptando las decisiones que estimen pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el artículo 6.

TÍTULO II

DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

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

Artículo 10. Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de las Cajas respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, 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 bancarios, en particular del principio de equidad, sobre los que, de no haber existido el Defensor del Cliente, la reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 11. Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Defensor del Cliente:

a) Las quejas que se dirijan frente a las Cajas. Tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes de la Caja y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
b) Las reclamaciones de contenido económico de cuantía inferior a 100 euros y las superiores a 20.000 euros.
c) Las 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.
d) Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las Cajas y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relaciones societarias.
e) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las Cajas en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca. En ningún caso podrán considerarse amparadas en esta letra las cuestiones derivadas de la negligencia o dilación en la toma de decisiones por la entidad.
f) Las reclamaciones que se encuentren sometidas, o hayan sido resueltas mediante decisión judicial o arbitral o por el departamento o servicio de atención al cliente de las Cajas o por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
g) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las Cajas frente al cliente, en caso de constituir una intención manifiesta del cliente.

h) Las que puedan plantearse por clientes de las Cajas que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

Artículo 12. La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 13. La presentación de las 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.

La reclamación deberá 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 al registro público para las jurídicas.
b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
c) Caja contra la que se dirige la reclamación haciendo expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
e) Lugar, fecha y firma.

A la reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del Reclamante y en la que se fundamente su reclamación.

La reclamación deberá ir dirigida al Defensor del Cliente, y podrá presentarse directamente ante éste, pero también ante los departamentos o servicios de atención al cliente de las Cajas y en su caso, ante cualquier oficina abierta al público de las Cajas, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Cuando la reclamación no se presente directamente ante el Defensor del Cliente, deberán las Cajas remitirla al Defensor del Cliente en un plazo máximo de 2 días hábiles si se tratase de reclamaciones de Servicios de Pago y 10 días naturales en el resto de las reclamaciones.

Se entenderá por Servicios de Pago las actividades enumeradas en el artículo 1.2. del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Artículo 14. El plazo para la presentación de reclamaciones no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda reclamación recibida por el Defensor del Cliente transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el artículo 11 de este Reglamento, serán rechazadas.

CAPÍTULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 15. Recibida una reclamación en los términos que establece el artículo anterior y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el Defensor del Cliente o ante cualquiera de las instancias a que se refieren los artículos 13 y 17 del presente Reglamento, el Defensor del Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo que tiene para resolver el expediente, de acuerdo con el artículo 17 del presente Reglamento.

En los 5 días hábiles, para reclamaciones presentadas por usuarios de Servicios de Pago y 10 días naturales, para el resto de los expedientes, siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la Caja afectada, de forma que, denegada la admisión a trámite de una reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Defensor del Cliente. 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 reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar como 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 o cuando sean competencia del departamento o servicio de atención al cliente.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la 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 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 reclamaciones que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la 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 la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención al cliente de la Caja afectada, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de 2 días hábiles, para reclamaciones presentadas por usuarios de Servicios de Pago y 10 días naturales, para el resto de los expedientes, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 17 del presente Reglamento.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Defensor del Cliente con posterioridad a los plazos conferidos en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

En caso de que la reclamación fuese de un consumidor y relativa a una materia objeto del Real Decreto-ley 19/2918, de 23 de noviembre sobre servicios de pago, en la comunicación de la decisión de admisión a trámite positiva se informará de su derecho a acudir a los supervisores financieros si, en el plazo de un mes, el Defensor del Cliente no resolviera su reclamación.

Artículo 16. Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Cliente dará traslado de una copia de la misma a la Caja afectada, para que pueda formular alegaciones en el plazo de 5 días hábiles, para reclamaciones presentadas por usuarios de Servicios de Pago, y 15 días naturales, para el resto de los expedientes, desde el momento de su recepción.

La admisión a trámite de la reclamación por el Defensor del Cliente, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por los departamentos o servicios de atención al cliente de las Cajas.

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Caja afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que la entidad 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 reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. 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.

CAPÍTULO III

DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y SUS EFECTOS

Artículo 17. El expediente deberá finalizar por medio de resolución. Los plazos para resolver las reclamaciones serán los siguientes de conformidad con el tipo de reclamación y condición del reclamante:

a) Reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas

financieras urgentes, el plazo para resolver será de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación.
No obstante lo anterior, se atenderá a la excepción prevista en el apartado 2º del artículo 69 del mencionado Real Decreto-ley, que establece que "en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la 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) Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo será de un mes desde la recepción de la reclamación.

c) Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de dos meses desde la recepción de la reclamación.

La resolución será siempre motivada y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente en cuantía que no exceda por todos los conceptos de 20.000 euros y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada 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.

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 reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y 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.

Asimismo, las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente que, para las reclamaciones presentadas por consumidores, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Defensor del Cliente, no podrán presentarla ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Artículo 18. Las resoluciones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la Caja afectada. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las Cajas deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no se señalare plazo, y se tratare de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la recepción de la resolución por la Caja afectada.

Artículo 19. El Defensor del Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para aquéllas y el Defensor del Cliente dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, la Caja se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.

Artículo 20. La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Defensor del Cliente, estará reservada a las partes afectadas.

Los archivos y antecedentes estarán en poder del Defensor del Cliente o, en caso de vacante, de las Cajas afectadas. En caso de que alguna Caja se separara de la institución del Defensor del Cliente, las reclamaciones relativas a dicha Caja se entregarán a ésta, previa solicitud.

CAPÍTULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 21. Las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Cliente serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Defensor del Cliente. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando el Defensor del Cliente tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el departamento o servicio de atención al cliente de las Cajas o del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 22. La presentación de una reclamación ante el Defensor del Cliente supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

TÍTULO III

DE LAS RELACIONES EN GENERAL, EL INFORME ANUAL Y EL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO I

DE LAS RELACIONES EN GENERAL

Artículo 23. Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Cliente podrá dirigir a las Cajas requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de las Cajas que hubieran merecido su atención y que, a su

juicio, resultaran de interés para los derechos de los clientes. Las Cajas deberán dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a (i) 2 días hábiles para reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas financieras urgentes reclamaciones presentadas por usuarios de Servicios de Pago , (ii) 5 días naturales Reclamaciones de consumidores sobre otras materias y (iii) 30 días naturales para reclamaciones de no consumidores sobre otras materias .

CAPÍTULO II

DEL INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 24. Dentro del primer trimestre de cada año natural, el Defensor del Cliente presentará ante el Consejo Rector de las Cajas relacionadas en el apartado 1 del anexo a este Reglamento, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las 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 del informe se integrará en la memoria anual de las Cajas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Los expedientes de reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación o verificación de este Reglamento se sustanciarán conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Segunda. El Defensor del Cliente designado con anterioridad a la aprobación y verificación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por alguna de las causas recogidas en el artículo 6 del presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La regulación del Defensor del Cliente podrá ser modificada por acuerdo de los Consejos Rectores de las Cajas, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la institución del Defensor del Cliente que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

Segunda. Sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones dictadas por el Defensor del Cliente y de la resolución de las reclamaciones planteadas, las Cajas que deseen separarse de la institución del Defensor del Cliente, deberán comunicar su intención mediante acuerdo de su Consejo Rector, que surtirá efecto a los treinta días naturales de su recepción por el Defensor del Cliente.

Las bajas de la institución del Defensor del Cliente no eximirán a las Cajas del cumplimiento de los compromisos económicos contraídos para el presupuesto de funcionamiento en vigor.

Tercera. El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez aprobado por los Consejos Rectores de las Cajas, será remitido al Banco de España para su verificación.

Cuarta. A los efectos del artículo 13, la dirección del Defensor del Cliente será la que figure en el apartado 2 del Anexo.

Quinta. Las Cajas que, con posterioridad al momento de entrada en vigor de este Reglamento, acuerden incorporarse a la institución del Defensor del Cliente, deberán poner en conocimiento tanto del Defensor del Cliente como de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, el acuerdo de su Consejo Rector aprobando el presente Reglamento y su voluntad de formar parte de esta institución. Igualmente deberán comunicarlo al Banco de España u órgano competente de la Comunidad Autónoma, momento en que surtirá efecto su incorporación.

ANEXO

1.- Relación de Sociedades Cooperativas de Crédito que forman parte de la institución del Defensor del Cliente.

3005- Caja Rural Central, S.C.C.

3009- Caja Rural de Extremadura S.C.C.

3017- Caja Rural de Soria, S.C.C.

3018- Caja Rural Regional San Agustín Fuente Álamo Murcia, S.C.C.

3020- Caja Rural de Utrera, S.C.A.C.

3023- Caja Rural de Granada, S.C.C.

3025- Caixa de crèdit dels Enginyers-Caja de Crédito de los Ingenieros, S.C.C

3059- Caja Rural de Asturias, S.C.C.

3067- Caja Rural de Jaén, Barcelona y Madrid, S.C.C.

3070- Caixa Rural Galega, S.C.C.L.G.

3076- Cajasiete, Caja Rural, S.C.C.

3080- Caja Rural de Teruel, S.C.C.

3089- Caja Rural de Baena Nuestra Señora de Guadalupe, S.C.C.A.

3096- Caixa Rural de l'Álcudia, S.C.V.C.

3098- Caja Rural de Nueva Carteya, S.C.A.C

3104- Caja Rural de Cañete de las Torres Nuestra Señora del Campo, S.C.A.C.

3111- Caixa Rural La Vall "San Isidro", S.C.C.V.

3113- Caja Rural San José de Alcora, S.C.C.V.

3115- Caja Rural "Nuestra Madre del Sol", S.C.A.C.

3117- Caixa Rural d'Algemesí, S.C.V.C.

3127- Caja Rural de Casas Ibáñez, S.C.C. de Castilla-La Mancha

3130- Caja Rural San José de Almassora, S.C.C.V.

3134- Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S.C.C.V.

3138- Ruralnostra, S.C.C.V.

3144- Caja Rural de Villamalea, S.C.C.A de Castilla-La Mancha

3150- Caja Rural de Albal, C.C.V.

3159- Caixa Popular-Caixa Rural, S.C.C.V.

3162- Caixa Rural Benicarló, S.C.C.V.

3166- Caixa Rural Les Coves de Vinromá S.C.C.V.

3174- Caixa Rural Vinaròs, S.C.C.V.

3187- Caja Rural del Sur, S.C.C.

3190- Caja Rural de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, S.C.C.

2.- Dirección postal y electrónica de la institución del Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito.

Dirección postal: Paseo de la Castellana nº 30. Bajo Izquierda 28046- Madrid Dirección electrónica:
defensor.cliente@argaliabogados.com