



# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**Servicio de Atención al Cliente.**

**Plaça Major, 7**

**07460 Pollença.**

**e-mail: [sac@colonya.es](mailto:sac@colonya.es)**

PREÁMBULO .....	3
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....	3
<b>Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.....</b>	<b>3</b>
<b>Artículo 2. Aprobación y modificación.....</b>	<b>4</b>
TÍTULO II. DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	4
<b>Capítulo I. Requisitos y deberes .....</b>	<b>4</b>
<b>Artículo 3 Incompatibilidad e Inelegibilidad. ....</b>	<b>4</b>
<b>Artículo 4. Nombramiento y cese. ....</b>	<b>4</b>
<b>Artículo 5. Idoneidad. ....</b>	<b>5</b>
<b>Artículo 6. Funciones. ....</b>	<b>5</b>
<b>Artículo 7. Exclusiones. ....</b>	<b>5</b>
<b>Artículo 8. Deber de cooperación. ....</b>	<b>6</b>
<b>Artículo 9. Deber de información. ....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo II. Aspectos procedimentales. ....</b>	<b>7</b>
<b>Artículo 10. Presentación de quejas o reclamaciones.....</b>	<b>7</b>
<b>Artículo 11. Plazo de presentación. ....</b>	<b>7</b>
<b>Artículo 12. Contenido del documento de presentación. ....</b>	<b>8</b>
<b>Artículo 13. Admisión a trámite.....</b>	<b>8</b>
<b>Artículo 14. Solicitud de datos complementarios. ....</b>	<b>8</b>
<b>Artículo 15. Inadmisión. ....</b>	<b>9</b>
<b>Artículo 16. Tramitación. ....</b>	<b>9</b>
<b>Artículo 17. Acuerdo o Allanamiento. ....</b>	<b>10</b>
<b>Artículo 18. Desistimiento. ....</b>	<b>10</b>
<b>Artículo 19. Plazo de resolución de expedientes. ....</b>	<b>10</b>
<b>Artículo 20. Resolución y Notificación. ....</b>	<b>10</b>
<b>Artículo 21. Ausencia de respuesta. ....</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 22. Aceptación del Reglamento. ....</b>	<b>11</b>
TÍTULO III. OTROS ASPECTOS.....	11
<b>Artículo 23. Informe anual.....</b>	<b>11</b>
<b>Artículo 24. Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, .</b>	<b>12</b>
TÍTULO IV. FIRMAS Y APROBACIONES.....	12

---

## **PREÁMBULO**

---

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, 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 al Cliente, así como la figura del Defensor del Cliente.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente (conocido, también, como SAC), con el espíritu de mejorar las relaciones de los Clientes con Colonya Caixa d'Estalvis de Pollença ( en adelante Colonya), 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 regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) de Colonya, en atención a los preceptos establecidos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

Colonya, a través del SAC, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben de ella servicios financieros.

Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas y jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados, 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.

## **Artículo 2. Aprobación y modificación.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Colonya, y sometido a la verificación del órgano autonómico competente.

Las eventuales variaciones de los titulares del SAC (ceses y nuevas designaciones) serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de Colonya, con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento. Dichas variaciones serán comunicadas al órgano autonómico competente en materia de supervisión, y, si procede, al Banco de España.

Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por el Consejo de Administración de Colonya y sometidas a la verificación del órgano autonómico competente.

## **TÍTULO II. DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Capítulo I. Requisitos y deberes**

## **Artículo 3 Incompatibilidad e Inelegibilidad.**

No podrán ejercer el cargo de titular o responsable del SAC:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos contra el patrimonio, contra la Hacienda Pública o la Seguridad Social, blanqueo de capitales, o contra el orden socioeconómico.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

## **Artículo 4. Nombramiento y cese.**

El titular del SAC, será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Colonya por plazo indefinido y podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo, fundado en las siguientes causas:

- a) Pérdida de los requisitos para su elegibilidad.
- b) Suspensión o extinción de la relación laboral con Colonya.
- c) Jubilación o prejubilación.
- d) Renuncia expresa.

- e) Ser investigado en el ámbito penal sobre algún hecho relacionado con infracciones o delitos contra el patrimonio, contra la Hacienda Pública o la Seguridad Social, blanqueo de capitales, o contra el orden socioeconómico.
- f) Desempeño de su función notoriamente negligente o en cualquier otra causa grave.

### Artículo 5. Idoneidad.

El titular del SAC, deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer 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 experiencia y conocimientos adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

### Artículo 6. Funciones.

Las funciones del SAC son:

1. Atender y resolver de forma autónoma y evitando cualquier conflicto de interés, las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de Colonya, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por Colonya, Caixa Pollença, ya deriven de los propios 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.

En caso de que se produzca un conflicto de interés o incompatibilidad entre los clientes y los hechos reclamados con el responsable del SAC, éste deberá abstenerse de forma inmediata de entrar en conocimiento de la reclamación, notificándolo al órgano competente de Colonya, a fin de poner en marcha mecanismos de sustitución previstos en este reglamento.

2. Hacer llegar a la dirección de Colonya 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 Colonya y sus clientes.

### Artículo 7. Exclusiones.

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

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral de Colonya, con sus empleados.

2. Las referidas al ejercicio de la facultad discrecional de Colonya, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, así como sus pactos y condiciones, salvo que la queja sea formulada por negligencia o dilación en la toma de decisión.
3. Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo o alguno de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.
4. Las dirigidas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de Colonya, frente al cliente.
5. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **Artículo 8. Deber de cooperación.**

Colonya, adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al SAC, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Colonya dotará al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros

### **Artículo 9. Deber de información.**

Colonya, Caixa Pollença deberá facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente 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 la página Web de Colonya, Caixa Pollença deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, y en particular, en el plazo de quince días para resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago.

2. A estos efectos, la dirección postal es, Plaça Major, 7, (07460) Pollença, y la dirección de correo electrónico es: sac@colonya.es.
3. El presente Reglamento.
4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

## **Capítulo II. Aspectos procedimentales.**

### **Artículo 10. Presentación de quejas o reclamaciones.**

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo Colonya exigir al cliente 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 y cumplan, en su caso, los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el SAC, en cualquier oficina abierta al público de Colonya o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, y que se explicita en el artículo 9.1 del presente Reglamento.

El cómputo del plazo para resolver la reclamación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación ante cualquiera de las instancias o canales habilitados para este fin a que antes se ha hecho mención.

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

### **Artículo 11. Plazo de presentación.**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente, deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el SAC.

## **Artículo 12. Contenido del documento de presentación.**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 10, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
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, y en su caso, la cuantía de lo reclamado.
3. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

## **Artículo 13. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por Colonya, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente, con carácter previo, por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al SAC, de forma inmediata.

En todo caso, se acusará recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

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

## **Artículo 14. Solicitud de datos complementarios.**

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de 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.

Especialmente se requerirá la acreditación fehaciente de la entidad del reclamante en aquellos supuestos en los que la queja o reclamación sea presentada por medios telemáticos y la resolución o contestación de la misma requiera de la comunicación de datos o documentos reservados, personales o financieros.



No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo establecido nunca podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

### **Artículo 15. 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 cliente en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 11 de este Reglamento.
6. Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 7 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado 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 16. Tramitación.**

El SAC, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de Colonya, 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 la recepción de la petición.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

### **Artículo 17. Acuerdo o Allanamiento.**

El SAC, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento Colonya se allanase a la petición del cliente.

### **Artículo 18. Desistimiento.**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

### **Artículo 19. Plazo de resolución de expedientes.**

El SAC dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre el mismo; este plazo será de 15 días hábiles cuando se refiera a reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación por el SAC.

### **Artículo 20. Resolución y Notificación.**

Las resoluciones 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. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución se notificará 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 e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente, 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.

La resolución será vinculante para Colonya pero no para el reclamante, que en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

En la resolución se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir ante los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

Así mismo se advertirá al reclamante consumidor que, transcurrido más de un año desde la reclamación ante la entidad o el SAC, no podrán presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

### **Artículo 21. Ausencia de respuesta.**

En caso de no haber recibido respuesta del SAC el reclamante que sea consumidor podrá acudir en el plazo de un mes ante los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros. Este plazo será de dos meses cuando el reclamante sea un no consumidor, y de quince días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago.

### **Artículo 22. Aceptación del Reglamento.**

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

## **TÍTULO III. OTROS ASPECTOS**

### **Artículo 23. Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración de Colonya, un informe sobre el 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 decisiones.
- 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 Colonya.

---

## **Artículo 24. Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros,**

Los requerimientos que los servicios de reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones a Colonya serán atendidos por el SAC o por la persona específicamente designada, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.

## **TITULO IV. FIRMAS Y APROBACIONES**

---

Con fecha 19 de junio de 2019, este Reglamento fue revisado y aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.