

**REGLAMENTO**  
**PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS**  
**Y DE LAS ENTIDADES DE SU GRUPO ADHERIDAS AL MISMO**

## **Preámbulo**

### **Título I**

#### **Disposiciones generales**

**Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación**

**Artículo 2. Aprobación**

**Artículo 3. Modificación**

### **Título II**

#### **Departamento o Servicio de Atención al Cliente**

##### **Requisitos y deberes**

**Artículo 4. Designación, mandato y dependencia**

**Artículo 5. Idoneidad**

**Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad**

**Artículo 7. Cese y Conflicto de intereses**

**Artículo 8. Funciones**

**Artículo 9. Exclusiones**

### **Título III**

#### **Capítulo I**

##### **Estructura organizativa**

**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**

**Artículo 21. Desistimiento**

**Artículo 22. Notificación**

**Artículo 23. Aceptación del Reglamento**

**Artículo 24. Cumplimiento y carácter vinculante de la decisión del Servicio de Atención al Cliente**

**Artículo 25. Aceptación de la decisión por el cliente**

**Artículo 26. Reserva**

#### **Título IV**

##### **Otros aspectos**

**Artículo 27. Informe anual**

**Artículo 28. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente**

##### **Disposición Final**

## **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, han establecido con carácter obligatorio para todas las entidades de crédito, aseguradoras, sociedades gestoras y empresas de servicios de inversión, la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

El Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, dispone que se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la comunicación por medios telemáticos con los Departamentos o Servicios de Atención al Cliente de las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión.

En virtud 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, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, en el que se regule la actividad del Departamento de Atención al Cliente.

La Ley 1/2005 de Asturias, de 9 de mayo, de modificación de la Ley del Principado de Asturias 2/2000, de 23 de junio, de Cajas de Ahorro, para adaptarla a disposiciones básicas de las Leyes 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, adapta a la legislación básica la normativa sobre Cajas de Ahorro del Principado de Asturias.

En cumplimiento de las disposiciones citadas, fueron modificados los Estatutos de Caja de Ahorros de Asturias, habiendo sido aprobados por la Asamblea General de la Entidad, en sesiones celebradas respectivamente el 19 de mayo de 2004 y el 21 de junio de 2005.

En virtud de todo ello, se aprueba el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, al objeto de regular el funcionamiento del Departamento o Servicio de Atención al Cliente de Caja de Ahorros de Asturias y de las entidades de su Grupo adheridas al mismo.

## **Título I**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente de Caja de Ahorros de Asturias, el cual se hará extensivo a aquellas Entidades que, formando parte de su Grupo económico, así lo decidan y se adhieran, total o parcialmente, al presente Reglamento.

A tales efectos, estas Entidades adoptarán los acuerdos correspondientes, lo que deberán comunicar a los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad supervisora que corresponda por razón de su actividad.

En este supuesto las menciones que se hacen en el presente Reglamento a Caja de Ahorros de Asturias, se entenderán, cuando sea procedente, también referidas a la correspondiente Entidad del Grupo.

Todas aquellas cuestiones relativas a las Entidades del Grupo de las que tenga conocimiento, tanto el Consejo de Administración de Caja de Ahorros de Asturias como su Presidente, deberán ser trasladadas a cada una de aquéllas Entidades a efectos de que adopten las medidas oportunas al efecto.

#### **Artículo 2. Aprobación**

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Caja de Ahorros de Asturias.

#### **Artículo 3. Modificación**

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración de Caja de Ahorros de Asturias.

## **Título II**

### **Departamento o Servicio de Atención al Cliente**

#### **Requisitos y deberes**

#### **Artículo 4. Designación, mandato y dependencia**

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente será designado por acuerdo del Consejo de Administración de Caja de Ahorros de Asturias. Dicha designación se efectuará con carácter indefinido y será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente se integra orgánicamente en el Área de Auditoría y Cumplimiento Normativo de la Entidad y estará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Organización, garantizándose que su titular tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Así, su personal dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

#### **Artículo 5. Idoneidad**

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones de acuerdo con lo establecido en el apartado 1 del 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.

#### **Artículo 6. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad**

1. No podrán ejercer el cargo de titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente:
  - a) Los deudores de la Entidad, o de las entidades que formen parte de su Grupo, según sentencia firme y los 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 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) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad o en las entidades que formen parte de su Grupo.

### **Artículo 7. Cese y Conflicto de intereses**

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, por muerte, incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, prejubilación, jubilación o incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6, así como por acuerdo del Consejo de Administración.

Vacante el cargo por cualquier causa, el Consejo de Administración de la Entidad deberá designar en el plazo máximo de treinta días naturales a la persona que le sustituya.

En el supuesto de conflicto de intereses, el titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de forma inmediata de entrar en conocimiento de la reclamación, notificándolo al Presidente de la Entidad, quien designará en el plazo máximo de quince días naturales la persona que deba conocer y resolver el asunto incurso en tal situación.

### **Artículo 8. Funciones**

Las funciones del Departamento o Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de Caja de Ahorros de Asturias o de las entidades que formen parte de su Grupo adheridas a este Reglamento, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por dichas entidades, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela vigentes en cada momento o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad, y que no hayan podido ser resueltas directamente por los empleados de las Oficinas y demás Departamentos de las entidades.
2. Hacer llegar al Presidente de la Entidad o, en su caso, al Presidente del Consejo de Administración o del órgano equivalente al anterior de las entidades del Grupo Caja de Ahorros de Asturias adheridas a este Reglamento, aquellas recomendaciones y sugerencias sobre todos los aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre cada entidad y sus clientes.

### **Artículo 9. Exclusiones**

En todo caso, se entenderán excluidos de la competencia del Departamento o Servicio de Atención al Cliente los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de la Entidad con sus empleados, así como a las de las entidades que forman parte de su Grupo con sus empleados.
- b) Las referidas a cuestiones comprendidas en el ámbito de las facultades discrecionales de la Entidad o entidades de su Grupo, tales como concertar o no operaciones, contratos o servicios, establecimiento de horarios para la prestación de servicios, etc.

- c) Las que se refieran a temas que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o sometidas a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 15.d) de este Reglamento.
- d) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad o de las entidades de su Grupo frente al cliente.
- e) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez transcurrido el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del presente Reglamento.

## **Título III**

### **Capítulo I** **Estructura organizativa**

#### **Artículo 10. Deber de cooperación**

1. La Entidad adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
2. En especial, la Entidad velará para que todos sus Departamentos y Servicios faciliten al Departamento o Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones, por lo que su funcionamiento deberá ser conocido por todos los empleados de la misma.
3. Las entidades del Grupo Caja de Ahorros de Asturias adheridas al presente Reglamento, velarán para que todos sus Departamentos y Servicios Internos faciliten al Departamento o Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones les soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones respecto de dichas entidades, por lo que su funcionamiento deberá ser conocido por todos los empleados de las mismas.
4. La transmisión de información responderá a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
5. La solicitud de cooperación se podrá realizar por correo electrónico.

#### **Artículo 11. Deber de información**

La Entidad facilitará a los clientes por medios adecuados, información respecto de la existencia y funciones del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, 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 la página Web de la Caja deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- a) La existencia del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, 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 clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación.
- b) La existencia de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Entidad para poder formular las quejas ante dichos Comisionados.
- c) El presente Reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Las entidades del Grupo Caja de Ahorros de Asturias adheridas a este Reglamento, deberán adoptar igualmente las medidas oportunas para dar debido cumplimiento a lo establecido en el presente artículo.

## **Capítulo II** **Aspectos Procedimentales**

### **Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones**

Todo cliente tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Entidad o entidades de su Grupo adheridas al presente Reglamento 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, ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse en cualquier Oficina abierta al público de la Entidad o, en su caso, de las entidades del Grupo adheridas al presente Reglamento, así como 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 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 que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que este supere la fecha en que dichos hechos tuvieron lugar.

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

### **Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes**

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento sobre el mismo.

### **Artículo 15. 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 12 de este Reglamento, haciendo constar en todos los casos:

- 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 a registro público para las jurídicas.
- b) 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 se considere oportunos.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de la queja o reclamación no ha sido planteada ni resuelta ni está siendo sustanciada a través de otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Las oficinas abiertas al público, de la Caja y de las entidades del Grupo adheridas a este Reglamento, tendrán a disposición de los Clientes un formulario para la presentación de quejas o reclamaciones, que estará igualmente disponible en el sitio de la Caja en Internet.

### **Artículo 16. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por la Entidad o entidades del Grupo adheridas a este Reglamento, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma en un plazo de 48 horas, será remitida al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de forma inmediata.

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 el Departamento o Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito al reclamante y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación, 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 o entidades del Grupo adheridas a este Reglamento.

### **Artículo 17. 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el computo del plazo de dos meses previsto 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:

- 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, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
- c) 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 artículo 8.1 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 13 de este Reglamento.
- f) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 9 de este 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 19. Tramitación**

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos Departamentos y Servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

### **Artículo 20. Acuerdo.**

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, antes de dictar su decisión, podrá 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 la Entidad o entidades del grupo adheridas a este Reglamento se allanasen a la petición del cliente.

### **Artículo 21. Desistimiento**

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

### **Artículo 22. 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. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En ellas se mencionará 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 o, en su caso, al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Los pronunciamientos podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como mantener la mutua confianza entre ellas.

La decisión 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 y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y ello 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 queja o reclamación.

### **Artículo 23. Aceptación del Reglamento**

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

### **Artículo 24. Cumplimiento y carácter vinculante de la decisión del Departamento o Servicio de Atención al Cliente**

Las decisiones favorables al reclamante serán vinculantes para la Entidad. 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.

La Entidad procederá al cumplimiento de la decisión, en cuanto a ella concierna, dentro del plazo señalado en la misma, siempre que el cliente y, en su caso, todas las demás personas con posibles derechos, hayan hecho formal aceptación de la resolución y expresa renuncia

al ejercicio de otras acciones en los términos que figuran en el artículo 25 de este Reglamento.

Si no se señala plazo, y se trata de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los treinta días inmediatos siguientes al día en que tenga lugar la citada aceptación y renuncia del cliente, y en su caso, por las demás personas con posibles derechos.

#### **Artículo 25. Aceptación de la decisión por el cliente**

La aceptación de la decisión por el cliente y demás personas con posibles derechos deberá hacerse por escrito en un plazo de treinta días contados a partir de su notificación y acompañada de la renuncia expresa a toda acción respecto de la misma cuestión, ya sea judicial, extrajudicial o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la decisión en todas sus partes.

Transcurrido tal plazo sin respuesta, se entenderá que rechaza la decisión, de lo que el titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente dará cuenta a la Entidad o entidades del Grupo adheridas al presente Reglamento.

#### **Artículo 26. Reserva**

La información relativa a los expedientes y a su contenido que se tramiten por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, estará reservada a las partes afectadas que deberán guardar secreto sobre las actuaciones, archivos y antecedentes en su poder.

## **Título IV**

### **Otros aspectos**

#### **Artículo 27. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el año precedente, que contendrá:

- 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.

#### **Artículo 28. Relación con los Comisionados para la Defensa del Cliente**

Caja de Ahorros de Asturias y las entidades del Grupo adheridas al presente Reglamento atenderán, por medio del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que los diferentes Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

Los Comisionados y la Caja adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica.

### **Disposición Final**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación de la Consejería del Principado de Asturias competente en materia de Cajas de Ahorros.