

## Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació

*DECRET 86/2004, de 28 de maig, del Consell de la Generalitat, de modificació parcial de la regulació de les Caixes d'Estalvis en matèria d'òrgans de govern i del Defensor del Client. [2004/XS619]*

A fi de reforçar la transparència en la gestió de les empreses, així com la transmissió de la informació a inversors i al mercat, la Llei 26/2003, de 17 de juliol, per la qual es modifiquen la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del Mercat de Valors, i el Text Refós de la Llei de Societats Anònimes, aprovat pel Real Decret Legislatiu 1.564/1989, de 22 de desembre, ha establert, per a les Caixes d'Estalvis, l'obligació de constituir, al si del Consell d'Administració, una Comissió d'Inversions i una altra de Retribucions, mitjançant la modificació de la Llei 31/1985, de 2 d'agost, de Regulació de les Normes Bàsiques sobre Òrgans Rectors de les Caixes d'Estalvis, així com l'obligació d'emetre un informe de govern corporatiu per a aquelles Caixes que emeten valors admesos a negociació en mercats oficials de valors.

Per la seua banda, la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i de l'Orde Social, quant a les Caixes d'Estalvis, preveu la possibilitat que la Comissió de Control assumisca les funcions pròpies del Comitè d'Auditoria, òrgan que va ser introduït per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer. Així mateix, detalla el contingut d'alguns aspectes de l'informe de govern corporatiu, modifica la regulació de la Comissió d'Inversions i de la de Retribucions, i precisa el criteri de representació territorial dels interessos col·lectius en l'Assemblea General, per als grups d'impositors i corporacions municipals.

D'altra banda, la mencionada Llei 44/2002, de 22 de novembre, en el seu capítol V, va adoptar una sèrie de mesures protectores dels clients de serveis financers, el desenvolupament reglamentari de la qual s'ha concretat amb la publicació del Real Decret 303/2004, de 20 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers, i amb l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el Defensor del Client de les entitats financeres.

Esta ordre, que té caràcter bàsic segons el que preveu la seua disposició final primera, regula els requisits a respectar pel departament o servei d'atenció al client i el Defensor del Client, així com el procediment a què se sotmet la resolució de les reclamacions.

En este context normatiu, el present Decret té un doble objectiu. En primer lloc, l'adaptació del Decret 81/1990, de 28 de maig, del Consell de la Generalitat, sobre òrgans de govern de Caixes d'Estalvis, als mencionats canvis legals, relatius al Comitè d'Auditoria, Comissió d'Inversions i Comissió de Retribucions, així com a la distribució del nombre de consellers generals de l'Assemblea General, en els grups de representació d'impositors i corporacions municipals, entre les circumscripcions electorals existents dins i fora de la Comunitat Valenciana.

I en segon lloc, l'adaptació del Decret 13/1991, de 21 de gener, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual es regula la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis, a la reglamentació de la figura del Defensor del Client, establida en la normativa bàsica de l'Estat.

Per tot això, en l'exercici de les atribucions conferides en els articles 38 i 40 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de Govern Valencià, a proposta del conseller d'Economia, Hisenda i Ocupació, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i després de la deliberació del Consell de la Generalitat, en la reunió del 28 de maig de 2004,

DECRET

*Article 1.* Modificació de la regulació dels òrgans de govern i de suport de les Caixes d'Estalvis

Es modifica el Decret 81/1990, de 28 de maig, del Consell de la Generalitat, de desenvolupament de la Llei sobre Caixes d'Estalvis, en matèria d'òrgans de govern, del següent mode:

## Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo

*DECRETO 86/2004, de 28 de mayo, del Consell de la Generalitat, de modificación parcial de la regulación de las Cajas de Ahorros en materia de órganos de gobierno y del Defensor del Cliente. [2004/XS619]*

Con el fin de reforzar la transparencia en la gestión de las empresas, así como la transmisión de la información a inversores y al mercado, la Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, ha establecido, para las Cajas de Ahorros, la obligación de constituir, en el seno del Consejo de Administración, una Comisión de Inversiones y otra de Retribuciones, mediante la modificación de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros, así como la obligación de emitir un informe de gobierno corporativo para aquellas Cajas que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.

Por su parte, la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, en lo relativo a las Cajas de Ahorros, prevé la posibilidad de que la Comisión de Control asuma las funciones propias del Comité de Auditoría, órgano que fue introducido por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Asimismo, detalla el contenido de algunos aspectos del informe de gobierno corporativo, modifica la regulación de la Comisión de Inversiones y de la de Retribuciones, y precisa el criterio de representación territorial de los intereses colectivos en la Asamblea General, para los grupos de impositores y corporaciones municipales.

Por otro lado, la mencionada Ley 44/2002, de 22 de noviembre, en su capítulo V, adoptó una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, cuyo desarrollo reglamentario se ha concretado con la publicación del 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, y con 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.

Esta orden, que tiene carácter básico a tenor de lo previsto en su disposición final primera, regula los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el Defensor del Cliente, así como el procedimiento a que se somete la resolución de las reclamaciones.

En este contexto normativo, el presente Decreto tiene un doble objetivo. En primer lugar, la adaptación del Decreto 81/1990, de 28 de mayo, del Consell de la Generalitat, sobre òrgans de govern de Cajas de Ahorros, a los mencionados cambios legales, relativos al Comité de Auditoría, Comisión de Inversiones y Comisión de Retribuciones, así como a la distribución del número de Consejeros Generales de la Asamblea General, en los grupos de representación de impositores y corporaciones municipales, entre las circunscripciones electorales existentes dentro y fuera de la Comunidad Valenciana.

Y en segundo lugar, la adaptación del Decret 13/1991, de 21 de enero, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, a la reglamentación de la figura del Defensor del Cliente, establecida en la normativa básica del Estado.

Por todo ello, en el ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 38 y 40 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, a propuesta del conseller de Economía, Hacienda y Empleo, conforme con el Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana, y previa deliberación del Consell de la Generalitat, en la reunión del 28 de mayo de 2004,

DECRETO

*Artículo 1.* Modificación de la regulación de los órganos de gobierno y de apoyo de las Cajas de Ahorros

Se modifica el Decreto 81/1990, de 28 de mayo, del Consell de la Generalitat, de desarrollo de la Ley sobre Cajas de Ahorros, en materia de órganos de gobierno, del siguiente modo:

Primer. L'article 2 queda redactat del següent mode:

"Article 2. Funcions dels òrgans de govern, de les Comissions Delegades i òrgans de suport, i del director general

Els Estatuts socials contindran expressament les funcions que corresponen a l'Assemblea General, el Consell d'Administració, la Comissió de Control, el director general o assimilat, i, si és procedent, a les Comissions Delegades del Consell d'Administració i al president executiu.

Així mateix, els Estatuts socials contindran les funcions assignades a la Comissió d'Inversions i a la Comissió de Retribucions, així com al Comitè d'Auditoria quan la seua constitució siga preceptiva".

Segon. S'introdueix un nou article 2 bis amb la següent redacció:

"Article 2 bis. Els òrgans de suport al Consell d'Administració

1. Constituiran òrgans de suport al Consell d'Administració, la Comissió d'Inversions, la Comissió de Retribucions i el Comitè d'Auditoria. Tots estos òrgans hauran de tenir el seu propi reglament intern, en el que s'inclourà el seu règim de funcionament.

2. La Comissió d'Inversions tindrà la funció d'informar sobre les inversions i desinversions de caràcter estratègic i estable que efectue la Caixa d'Estalvis, ja siga directament o a través d'entitats del seu mateix grup, així com la viabilitat financera de les citades inversions i la seua adequació als pressupostos i plans estratègics de la Caixa d'Estalvis.

A l'efecte, s'entendrà com estratègica l'adquisició o venda de qualsevol participació significativa de qualsevol societat cotitzada o la participació en projectes empresarials amb presència en la gestió o en els seus òrgans de govern.

3. La Comissió de Retribucions tindrà la funció d'informar sobre la política general de retribucions i incentius per al personal directiu i el president executiu, si és procedent, així com sobre les dietes per assistència a reunions i desplaçament per als membres dels òrgans de govern, de conformitat amb el que disposa l'article 5 del present decret.

4. Les Caixes d'Estalvis que emeten valors admesos a negociació en mercats secundaris oficials de valors hauran de comptar amb un Comitè d'Auditoria. Entre les seues funcions, les quals podran ser assumides per la Comissió de Control, estaran les d'informar anualment a l'Assemblea General sobre les activitats realitzades en l'exercici, proposar el nomenament dels auditors de comptes, supervisar els serveis d'auditoria interna, tenir coneixement del procés d'informació financera i dels sistemes de control intern, i establir les relacions amb els auditors externs".

Tercer. Es modifica el títol de l'article 3 i s'afeg un apartat 3 al dit article, amb la següent redacció:

"Article 3. Composició i nombre de membres dels òrgans de govern, de les Comissions Delegades i dels òrgans de suport

3. La Comissió d'Inversions i la Comissió de Retribucions estaran formades per tres persones cada una d'elles, designades pel Consell d'Administració d'entre els seus membres, atenent a la seua capacitat, preparació tècnica i experiència professional.

Per la seua banda, el nombre de membres del Comitè d'Auditoria, en el cas que no siguen assumides les seues funcions per la Comissió de Control, es determinarà en els Estatuts".

Quart. L'apartat 1 de l'article 14 queda redactat del següent mode:

"1. El nomenament de consellers generals en representació d'impositors i corporacions s'efectuarà amb criteris de territorialitat mitjançant la delimitació de circumscripcions electorals.

Als efectes de la determinació de les circumscripcions electorals i de la distribució dels consellers generals entre les circumscripcions existents dins i fora del territori de la Comunitat Valen-

Primero. El artículo 2 queda redactado del siguiente modo:

"Artículo 2. Funciones de los órganos de gobierno, de las Comisiones Delegadas y órganos de apoyo, y del director general

Los Estatutos sociales contendrán expresamente las funciones que corresponden a la Asamblea General, el Consejo de Administración, la Comisión de Control, el director general o asimilado, y, en su caso, a las Comisiones Delegadas del Consejo de Administración y al presidente ejecutivo. Asimismo, los Estatutos sociales contendrán las funciones asignadas a la Comisión de Inversiones y a la Comisión de Retribuciones, así como al Comité de Auditoría cuando su constitución sea preceptiva".

Segundo. Se introduce un nuevo artículo 2 bis con la siguiente redacción:

"Artículo 2 bis. Los órganos de apoyo al Consejo de Administración

1. Constituirán órganos de apoyo al Consejo de Administración, la Comisión de Inversiones, la Comisión de Retribuciones y el Comité de Auditoría. Todos estos órganos deberán tener su propio reglamento interno, en el que se incluirá su régimen de funcionamiento.

2. La Comisión de Inversiones tendrá la función de informar sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la Caja de Ahorros, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de la Caja de Ahorros. A estos efectos, se entenderá como estratégica la adquisición o venta de cualquier participación significativa de cualquier sociedad cotizada o la participación en proyectos empresariales con presencia en la gestión o en sus órganos de gobierno.

3. La Comisión de Retribuciones tendrá la función de informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para el personal directivo y el presidente ejecutivo, en su caso, así como sobre las dietas por asistencia a reuniones y desplazamiento para los miembros de los órganos de gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del presente decreto.

4. Las Cajas de Ahorros que emitan valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales de valores deberán contar con un Comité de Auditoría. Entre sus funciones, las cuales podrán ser asumidas por la Comisión de Control, estarán las de informar anualmente a la Asamblea General sobre las actividades realizadas en el ejercicio, proponer el nombramiento de los auditores de cuentas, supervisar los servicios de auditoría interna, tener conocimiento del proceso de información financiera y de los sistemas de control interno, y establecer las relaciones con los auditores externos".

Tercero. Se modifica el título del artículo 3 y se añade un apartado 3 a dicho artículo, con la siguiente redacción:

"Artículo 3. Composición y número de miembros de los órganos de gobierno, de las Comisiones Delegadas y de los órganos de apoyo

3. La Comisión de Inversiones y la Comisión de Retribuciones estarán formadas por tres personas cada una de ellas, designadas por el Consejo de Administración de entre sus miembros, atendiendo a su capacidad, preparación técnica y experiencia profesional. Por su parte, el número de miembros del Comité de Auditoría, en el caso de que no sean asumidas sus funciones por la Comisión de Control, se determinará en los Estatutos".

Cuarto. El apartado 1 del artículo 14 queda redactado del siguiente modo:

"1. El nombramiento de Consejeros Generales en representación de Impositores y Corporaciones se efectuará con criterios de territorialidad mediante la delimitación de circunscripciones electorales.

A los efectos de la determinación de las circunscripciones electorales y de la distribución de los Consejeros Generales entre las circunscripciones existentes dentro y fuera del territorio de la

ciana, es considerarà el nombre d'impositors i oficines, així com els depòsits captats per la Caixa d'Estalvis existents l'últim dia del semestre natural anterior a l'inici de cada procés electoral”.

Cinqué. L'apartat 1 de l'article 25 queda redactat del següent mode:

“1. En cada circumscripció electoral, que es determine en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, haurà d'existir un nombre d'impositors igual o superior al quocient de dividir el total d'impositors de la Caixa d'Estalvis per la meitat dels consellers generals d'este grup de representació”.

Sisé. L'apartat 3 de l'article 26 queda redactat del següent mode:

“3. La designació de Compromissaris s'efectuarà mitjançant sorteig públic, per circumscripcions electorals i davant de Notari. El nombre total de Compromissaris serà el resultat de multiplicar per quinze el nombre de consellers generals representants d'Impositors a elegir en cada renovació parcial.

Quan la Caixa d'Estalvis tinga obertes oficines fora del territori de la Comunitat Valenciana, el nombre de consellers generals representants d'Impositors a elegir es distribuirà, en proporció a la xifra de depòsits captats, entre el territori de la Comunitat Valenciana i la resta.

En el cas que la Caixa d'Estalvis s'haguera acollit al que disposa el segon paràgraf de l'apartat 2 de l'article 14 del present Decret, el nombre de consellers generals que corresponga a l'àmbit territorial de fora de la Comunitat Valenciana es repartirà entre les diferents circumscripcions electorals existents en el dit àmbit, considerant-se l'efecte agrupades totes les que pertanguen a una mateixa Comunitat Autònoma.

El nombre de consellers generals, o el seu equivalent de Compromissaris, que corresponga a la Comunitat Valenciana es distribuirà entre les circumscripcions electorals determinades en este àmbit territorial, en funció dels Impositors existents en cada circumscripció, una vegada deduït d'estes xifres el nombre d'Impositors i Compromissaris corresponents a les circumscripcions previstes en l'apartat 2 de l'article anterior. Pel mateix procediment seran designats igual nombre de suplents de Compromissaris”.

Seté. L'apartat 3 de l'article 27 queda redactat del següent mode:

“3. Els Reglaments de les Caixes d'Estalvis preveuran la presentació de candidatures per circumscripcions electorals o en llista única. En este últim supòsit, perquè una candidatura siga acceptada per la Comissió Electoral haurà d'integrar, almenys, un Compromissari designat en cada una de les circumscripcions electorals. Aquesta representació tindrà caràcter preferent, havent d'ocupar els primers llocs de la llista, relacionats en orde decreixent segons el nombre d'Impositors existents en la circumscripció d'origen.

No obstant l'indicat en el paràgraf anterior, quan una Caixa d'Estalvis haja optat en el seu Reglament per la modalitat de llista única i tinga així mateix reconegudes circumscripcions electorals a les que fa referència l'incís final del primer paràgraf de l'apartat 2 de l'article 14 del present Decret, cada una d'estes circumscripcions podrà elegir els consellers que proporcionalment li corresponga, d'entre els Compromissaris d'estes.

Així mateix, en el cas que la Caixa d'Estalvis tinga oberta oficines fora del territori de la Comunitat Valenciana i haja optat per la modalitat de llista única, el Reglament haurà d'arbitrar el procediment que propicie l'elecció dels consellers generals que corresponguen al dit àmbit territorial, en funció de la xifra de depòsits”.

Huité. L'apartat 2 de l'article 29 queda redactat del següent mode:

“2. En cada circumscripció electoral, que es determine en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, haurà d'existir un nombre d'oficines igual o superior al quocient de dividir el total d'oficines

Comunidad Valenciana, se considerará el número de impositores y oficinas, así como los depósitos captados por la Caja de Ahorros existentes el último día del semestre natural anterior al inicio de cada proceso electoral”.

Quinto. El apartado 1 del artículo 25 queda redactado del siguiente modo:

“1. En cada circunscripción electoral, que se determine en el ámbito de la Comunidad Valenciana, deberá existir un número de impositores igual o superior al cociente de dividir el total de impositores de la Caja de Ahorros por la mitad de los Consejeros Generales de este grupo de representación”.

Sexto. El apartado 3 del artículo 26 queda redactado del siguiente modo:

“3. La designación de Compromisarios se efectuará mediante sorteo público, por circunscripciones electorales y ante Notario. El número total de Compromisarios será el resultante de multiplicar por quince el número de Consejeros Generales representantes de Impositores a elegir en cada renovación parcial.

Cuando la Caja de Ahorros tenga abiertas oficinas fuera del territorio de la Comunidad Valenciana, el número de Consejeros Generales representantes de Impositores a elegir se distribuirá, en proporción a la cifra de depósitos captados, entre el territorio de la Comunidad Valenciana y el resto. En el caso de que la Caja de Ahorros se hubiera acogido a lo dispuesto en el segundo párrafo del apartado 2 del artículo 14 del presente Decreto, el número de Consejeros Generales que corresponda al ámbito territorial de fuera de la Comunidad Valenciana se repartirá entre las diferentes circunscripciones electorales existentes en dicho ámbito, considerándose a estos efectos agrupadas todas las que pertenezcan a una misma Comunidad Autónoma.

El número de Consejeros Generales, o su equivalente de Compromisarios, que corresponda a la Comunidad Valenciana se distribuirá entre las circunscripciones electorales determinadas en este ámbito territorial, en función de los Impositores existents en cada circunscripción, una vez deducido de estas cifras el número de Impositores y Compromisarios correspondientes a las circunscripciones previstas en el apartado 2 del artículo anterior. Por el mismo procedimiento serán designados igual número de suplentes de Compromisarios”.

Séptimo. El apartado 3 del artículo 27 queda redactado del siguiente modo:

“3. Los Reglamentos de las Cajas de Ahorros preveerán la presentación de candidaturas por circunscripciones electorales o en lista única. En este último supuesto, para que una candidatura sea aceptada por la Comisión Electoral deberá integrar, al menos, un Compromisario designado en cada una de las circunscripciones electorales. Esta representación tendrá carácter preferente, debiendo ocupar los primeros lugares de la lista, relacionados en orden decreciente según el número de Impositores existents en la circunscripción de origen.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, cuando una Caja de Ahorros haya optado en su Reglamento por la modalidad de lista única y tenga asimismo reconocidas circunscripciones electorales a las que hace referencia el inciso final del primer párrafo del apartado 2 del artículo 14 del presente Decreto, cada una de estas circunscripciones podrá elegir los Consejeros que proporcionalmente le corresponda, de entre los Compromisarios de las mismas.

Asimismo, en el caso de que la Caja de Ahorros tenga abierta oficinas fuera del territorio de la Comunidad Valenciana y haya optado por la modalidad de lista única, el Reglamento deberá arbitrar el procedimiento que propicie la elección de los Consejeros Generales que correspondan a dicho ámbito territorial, en función de la cifra de depósitos”.

Octavo. El apartado 2 del artículo 29 queda redactado del siguiente modo:

“2. En cada circunscripción electoral, que se determine en el ámbito de la Comunidad Valenciana, deberá existir un número de oficinas igual o superior al cociente de dividir el total de oficinas de

de la Caixa d'Estalvis pel nombre de consellers generals d'este grup de representació”.

Nové. L'apartat 1 de l'article 30 queda redactat del següent mode:

“1. Obtenció del nombre de consellers generals per circumscripció electoral.

1.1. Quan la Caixa d'Estalvis tinga obertes oficines fora del territori de la Comunitat Valenciana, el nombre de consellers generals es distribuirà, en proporció a la xifra de depòsits captats, entre el territori de la Comunitat Valenciana i la resta; en el supòsit previst en l'apartat 4 de l'article 34 del present Decret, del nombre de consellers generals es deduirà, prèviament, el nombre de consellers assignats a corporacions locals per les persones o entitats fundadores.

En el cas que la Caixa d'Estalvis s'haguera acollit al que disposa el segon paràgraf de l'apartat 2 de l'article 14 del present Decret, el nombre de consellers generals que corresponga a l'àmbit territorial de fora de la Comunitat Valenciana es repartirà entre les diferents circumscripcions electorals existents en el dit àmbit, considerant-se l'efecte agrupades totes les que pertanguen a una mateixa Comunitat Autònoma.

1.2. El nombre de consellers generals que corresponga a la Comunitat Valenciana es distribuirà entre les circumscripcions electorals determinades en este àmbit territorial, en funció del nombre d'oficines existents en cada circumscripció, una vegada deduït en estes xifres el nombre de consellers generals i d'oficines corresponents a les circumscripcions previstes en l'apartat 3 de l'article anterior, prenent-se com resultat la part sencera i els dos primers decimals, sent adjudicat en principi a cada circumscripció electoral un nombre de consellers generals igual a la part sencera. Per a completar l'assignació, s'ordenaran les circumscripcions electorals segons criteri descendent de la part decimal i, en cas d'igualtat, de major a menor nombre d'habitants de dret del conjunt de municipis que, tenint oficines obertes en el seu terme, formen part de la circumscripció electoral, adjudicant un Conseller General a cada una d'elles per l'orde indicat. A l'efecte, es prendran les dades de l'últim cens o padró oficial elaborat per l'organisme competent”.

#### Article 2. Modificació de la regulació del Defensor del Client

Es modifica el Decret 13/1991, de 21 de gener, del Consell de la Generalitat, pel qual es regula la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis, del següent mode:

Primer. L'article 11 queda redactat del següent mode:

“Les competències del Defensor del Client s'estendran necessàriament a totes les Caixes integrades en la Federació, així com a les societats a elles vinculades que presten serveis, o realitzen operacions, de caràcter financer, excepte les entitats bancàries.

A l'efecte, s'entendrà per societats vinculades a les Caixes d'Estalvis, aquelles que formen part del seu grup econòmic, entenent-se per tal el que disposa l'article 4 de la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del Mercat de Valors”.

Segon. L'apartat 1 de l'article 15 queda redactat del següent mode:

“1. Seran funcions del Defensor del Client la tutela i salvaguarda dels drets i interessos dels clients de les entitats sobre les quals tinga competència, derivats de les seues relacions amb estes; propiciar que tals relacions es desenvolupen conforme als principis de bona fe, equitat i mútua confiança; i promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció a la clientela, així com de les bones pràctiques i usos financers.

El Defensor del Client, en l'exercici de les seues funcions, actuarà amb absoluta integritat i objectivitat”.

Tercer. L'apartat 3 de l'article 16 queda redactat del següent mode:

“3. Les entitats sobre les quals exercisca la seua competència el Defensor del Client tindran l'obligació de facilitar-li tota la infor-

la Caja de Ahorros por el número de Consejeros Generales de este grupo de representación”.

Noveno. El apartado 1 del artículo 30 queda redactado del siguiente modo:

“1. Obtención del número de Consejeros Generales por circunscripción electoral.

1.1. Cuando la Caja de Ahorros tenga abiertas oficinas fuera del territorio de la Comunidad Valenciana, el número de Consejeros Generales se distribuirá, en proporción a la cifra de depósitos captados, entre el territorio de la Comunidad Valenciana y el resto; en el supuesto previsto en el apartado 4 del artículo 34 del presente Decreto, del número de Consejeros Generales se deducirá, previamente, el número de consejeros asignados a corporaciones locales por las personas o entidades fundadoras. En el caso de que la Caja de Ahorros se hubiera acogido a lo dispuesto en el segundo párrafo del apartado 2 del artículo 14 del presente Decreto, el número de Consejeros Generales que corresponda al ámbito territorial de fuera de la Comunidad Valenciana se repartirá entre las diferentes circunscripciones electorales existentes en dicho ámbito, considerándose a estos efectos agrupadas todas las que pertenezcan a una misma Comunidad Autónoma.

1.2. El número de Consejeros Generales que corresponda a la Comunidad Valenciana se distribuirá entre las circunscripciones electorales determinadas en este ámbito territorial, en función del número de oficinas existentes en cada circunscripción, una vez deducido en estas cifras el número de consejeros generales y de oficinas correspondientes a las circunscripciones previstas en el apartado 3 del artículo anterior, tomándose como resultado la parte entera y los dos primeros decimales, siendo adjudicado en principio a cada circunscripción electoral un número de Consejeros Generales igual a la parte entera. Para completar la asignación, se ordenarán las circunscripciones electorales según criterio descendente de la parte decimal y, en caso de igualdad, de mayor a menor número de habitantes de derecho del conjunto de municipios que, teniendo oficinas abiertas en su término, formen parte de la circunscripción electoral, adjudicando un Consejero General a cada una de ellas por el orden indicado. A estos efectos, se tomarán los datos del último censo o padrón oficial elaborado por el organismo competente.”

#### Artículo 2. Modificación de la regulación del Defensor del Cliente

Se modifica el Decreto 13/1991, de 21 de enero, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, del siguiente modo:

Primero. El artículo 11 queda redactado del siguiente modo:

“Las competencias del Defensor del Cliente se extenderán necesariamente a todas las Cajas integradas en la Federación, así como a las sociedades a ellas vinculadas que presten servicios, o realicen operaciones, de carácter financiero, excepto las entidades bancarias. A estos efectos, se entenderá por sociedades vinculadas a las Cajas de Ahorros, aquéllas que formen parte de su grupo económico, entendiéndose por tal lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores”.

Segundo. El apartado 1 del artículo 15 queda redactado del siguiente modo:

“1. Serán funciones del Defensor del Cliente la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de las entidades sobre las que tenga competencia, derivados de sus relaciones con las mismas; propiciar que tales relaciones se desenvuelvan conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza; y promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros. El Defensor del Cliente, en el ejercicio de sus funciones, actuará con absoluta integridad y objetividad”.

Tercero. El apartado 3 del artículo 16 queda redactado del siguiente modo:

“3. Las entidades sobre las que ejerza su competencia el Defensor del Cliente tendrán la obligación de facilitarle toda la informa-

mació que este els sol·licite en relació amb les operacions o serveis prestats per estes, que siguen objecte de reclamació per part dels clients, o qualsevol altra necessària per a l'exercici de les seues funcions”.

Quart. L'article 17 queda redactat del següent mode:

“Article 17. Gratuïtat

La presentació i tramitació de reclamacions davant del Defensor del Client tindrà caràcter gratuït per a l'interessat, no podent-se exigir pagament algun pels dits conceptes”.

Cinqué. L'article 18 queda redactat del següent mode:

“Article 18. Termini de resolució i notificació

Els procediments de reclamació tramitats pel Defensor del Client hauran de resoldre's en el termini de dos mesos, comptat a partir de la data de la seua presentació davant este.

La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seua data”.

Sisé. L'article 19 queda redactat del següent mode:

“Article 19. Efecte de les resolucions

Les resolucions del Defensor del Client, en l'exercici de les seues funcions, seran d'acceptació voluntària per al reclamant. No obstant, tals resolucions seran d'obligat acatament per les entitats afectades quan siguen favorables al reclamant”.

Seté. L'article 20 queda redactat del següent mode:

“Article 20. Causes d'inadmissió a tràmit

De conformitat amb el que estableix la normativa bàsica de l'Estat, el Defensor del Client només podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:

a) Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosos els supòsits en què no es concrete el motiu de la reclamació.

b) Quan es pretenga tramitar com a reclamació, recursos o accions distints, el coneixement del qual siga competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o esta es trobe pendent de resolució o litigi, o l'assumpte haja sigut ja resolt en aquelles instàncies.

c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concreten les qüestions objecte de la reclamació no es referisquen a operacions concretes o no s'ajusten als requisits establits en la normativa bàsica de l'Estat.

d) Quan es formulen reclamacions que reiteren altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

e) Quan haguera transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions que establisca el reglament de funcionament”.

Huité. S'introdueix un nou article 21 amb la següent redacció:

“Article 21. Reglament per a la Defensa del Client

1. El Consell d'Administració de cada Caixa d'Estalvis aprovarà un Reglament per a la Defensa del Client, que regularà l'activitat del departament o servei d'atenció al client i les relacions entre este i el Defensor del Client nomenat per la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis.

2. El Reglament per a la Defensa del Client haurà de contenir, entre altres aspectes, els assumptes que siguen competència del departament o servei d'atenció al client i del Defensor del Client nomenat per la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis, havent d'ajustar al que estableix el reglament de funcionament d'este últim. A l'efecte, després de la intervenció, si és procedent, del departament o servei d'atenció al client, el reclamant podrà acudir al Defensor del Client com a segona instància.

3. Correspon a l'Institut Valencià de Finances l'autorització del Reglament per a la Defensa del Client, així com les seues modificacions, dins del termini dels tres mesos següents a la presentació de la sol·licitud”.

ción que éste les solicite en relación con las operaciones o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de los clientes, o cualquier otra necesaria para el ejercicio de sus funciones”.

Cuarto. El artículo 17 queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 17. Gratuidad

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Defensor del Cliente tendrá carácter gratuito para el interesado, no pudiéndose exigir pago alguno por dichos conceptos”.

Quinto. El artículo 18 queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 18. Plazo de resolución y notificación

Los procedimientos de reclamación tramitados por el Defensor del Cliente deberán resolverse en el plazo de dos meses, contado a partir de la fecha de su presentación ante el mismo. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha”.

Sexto. El artículo 19 queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 19. Efecto de las resoluciones

Las resoluciones del Defensor del Cliente, en el ejercicio de sus funciones, serán de aceptación voluntaria para el reclamante. Sin embargo, tales resoluciones serán de obligado acatamiento por las entidades afectadas cuando sean favorables al reclamante”.

Séptimo. El artículo 20 queda redactado del siguiente modo:

“Artículo 20. Causas de inadmisión a trámite

De conformidad con lo establecido en la normativa básica del Estado, el Defensor del Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las 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 reclamación.

b) Cuando se pretenda 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.

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 la normativa básica del Estado.

d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento”.

Octavo. Se introduce un nuevo artículo 21 con la siguiente redacción:

“Artículo 21. Reglamento para la Defensa del Cliente

1. El Consejo de Administración de cada Caja de Ahorros aprobará un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y las relaciones entre éste y el Defensor del Cliente nombrado por la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros.

2. El Reglamento para la Defensa del Cliente deberá contener, entre otros aspectos, los asuntos que sean competencia del departamento o servicio de atención al cliente y del Defensor del Cliente nombrado por la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, debiéndose ajustar a lo establecido en el reglamento de funcionamiento de este último. A tal efecto, tras la intervención, en su caso, del departamento o servicio de atención al cliente, el reclamante podrá acudir al Defensor del Cliente como segunda instancia.

3. Corresponde al Instituto Valenciano de Finanzas la autorización del Reglamento para la Defensa del Cliente, así como sus modificaciones, dentro del plazo de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud”.

Nové. S'introdueix un nou article 22 amb la següent redacció:

“Article 22. Informe anual

Dins del primer trimestre de cada any, el Defensor del Client presentarà davant del Consell General de la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis, i remetrà a cada una de les entitats que utilitzen els seus serveis, així com a l'Institut Valencià de Finances, un informe explicatiu de les activitats realitzades al llarg de l'any anterior, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

a) Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les reclamacions, i quanties i imports afectats.

b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.

c) Criteris generals continguts en les decisions.

d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seua experiència, amb vista a una millor consecució dels fins que informen la seua actuació”.

Desé. La disposició addicional queda redactada del següent mode:

“La Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis elaborarà un Reglament del Defensor del Client, que deurà ser autoritzat per l'Institut Valencià de Finances, i que regularà els assumptes que siguen de la seua competència, així com la forma, termini, requisits i procediment per a efectuar-les, i la resta de qüestions relatives al Defensor del Client”.

DISPOSICIO ADDICIONAL

Les Caixes d'Estalvis que emeten valors admesos a negociació en mercats oficials de valors hauran de fer públic, amb caràcter anual, un informe de govern corporatiu, el contingut mínim del qual es regirà pel que disposa la legislació estatal sobre transparència en la gestió de les empreses i comunicació de la informació rellevant al mercat, en l'àmbit del mercat de valors.

El dit informe s'elaborarà, per primera vegada, referit a l'exercici econòmic 2004.

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

Primera. Adaptació d'Estatuts i Reglament electoral

1. Sense perjudi del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, en el termini de tres mesos a comptar des de l'entrada en vigor del present decret, les Caixes d'Estalvis amb domicili social a la Comunitat Valenciana hauran de procedir a l'adaptació dels seus Estatuts socials i Reglaments del Procediment Regulador del Sistema de Designacions i Eleccions dels Membres dels Òrgans de Govern, a les disposicions contingudes en este.

2. Una vegada aprovada la modificació dels dits textos per l'Assemblea General, s'elevant, en el termini de 15 dies naturals, a l'Institut Valencià de Finances, en sol·licitud de la preceptiva autorització administrativa.

Segona. Ajust de la representació territorial en els grups d'impositors i corporacions

Amb la finalitat d'adaptar la composició de l'Assemblea General al que estableix el nou paràgraf quart de l'apartat 3 de l'article 2 de la Llei 31/1985, de 2 d'agost, de Regulació de les Normes Bàsiques sobre Òrgans Rectores de les Caixes d'Estalvis, introduït per la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i de l'Orde Social, i de conformitat amb el que disposa la disposició transitòria quarta d'esta última Llei, les vacants de consellers generals dels grups d'Impositors i Corporacions Municipals, que no tinguen suplents, podran ser cobertes per altres suplents elegits en l'últim procés electoral per a cada u dels dits grups de representació, a fi de procurar la consecució del principi de proporcionalitat en la representació de les diferents Comunitats Autònomes en què tinga obertes oficines la Caixa d'Estalvis.

Noveno. Se introduce un nuevo artículo 22 con la siguiente redacción:

“Artículo 22. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará ante el Consejo General de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, y remitirá a cada una de las entidades que utilicen sus servicios, así como al Instituto Valenciano de Finanzas, un informe explicativo de las actividades realizadas a lo largo del año anterior, 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 consecució de los fines que informan su actuación”.

Décimo. La disposición adicional queda redactada del siguiente modo:

“La Federación Valenciana de Cajas de Ahorros elaborará un Reglamento del Defensor del Cliente, que deberá de ser autorizado por el Instituto Valenciano de Finanzas, y que regulará los asuntos que sean de su competencia, así como la forma, plazo, requisitos y procedimiento para efectuarlas, y demás cuestiones relativas al Defensor del Cliente”.

DISPOSICION ADDICIONAL

Las Cajas de Ahorros que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores deberán hacer público, con carácter anual, un informe de gobierno corporativo, cuyo contenido mínimo se regirá por lo dispuesto en la legislación estatal sobre transparencia en la gestión de las empresas y comunicación de la información relevante al mercado, en el ámbito del mercado de valores. Dicho informe se elaborará, por primera vez, referido al ejercicio económico 2004.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Adaptación de Estatutos y Reglamento electoral

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación básica del Estado, en el plazo de tres meses a contar desde la entrada en vigor del presente decreto, las Cajas de Ahorros con domicilio social en la Comunidad Valenciana deberán proceder a la adaptación de sus Estatutos sociales y Reglamentos del Procedimiento Regulador del Sistema de Designaciones y Elecciones de los Miembros de los Órganos de Gobierno, a las disposiciones contenidas en el mismo.

2. Una vez aprobada la modificación de dichos textos por la Asamblea General, se elevará, en el plazo de 15 días naturales, al Instituto Valenciano de Finanzas, en solicitud de la preceptiva autorización administrativa.

Segunda. Ajuste de la representación territorial en los grupos de impositores y corporaciones

Con la finalidad de adaptar la composición de la Asamblea General a lo establecido en el nuevo párrafo cuarto del apartado 3 del artículo 2 de la Ley 31/1985, de 2 de agosto, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros, introducido por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, y de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria cuarta de esta última Ley, las vacantes de Consejeros Generales de los grupos de Impositores y Corporaciones Municipales, que no tengan suplentes, podrán ser cubiertas por otros suplentes elegidos en el último proceso electoral para cada uno de dichos grupos de representación, al objeto de procurar la consecució del principio de proporcionalidad en la representación de las diferentes Comunidades Autónomas en que tenga abiertas oficinas la Caja de Ahorros.

En cas de no existir suplents que complisquen estos requisits, els llocs vacants romandran sense cobrir fins a la corresponent renovació del grup de representació.

En tot cas, en el primer procés electoral per a l'elecció i designació dels membres dels òrgans de govern de les Caixes d'Estalvis, que s'inicie després de l'entrada en vigor d'este decret, la composició de tals òrgans haurà de quedar completament ajustada al criteri establert en el nou paràgraf quart de l'apartat 3 de l'article 2 de la citada Llei 31/1985.

Tercera. Autorització del Reglament per a la Defensa del Client i del Reglament del Defensor del Client

El Consell General de la Federació Valenciana de Caixes d'Estalvis haurà d'aprovar l'adaptació del Reglament del Defensor del Client al que estableix el present decret, en el termini de dos mesos a comptar des de la seua entrada en vigor; en el mateix termini, cada una de les Caixes d'Estalvis aprovarà el Reglament per a la Defensa del Client. En estos dos casos, els textos aprovats seran sotmesos a l'autorització administrativa de l'Institut Valencià de Finances, en el termini de 15 dies naturals des de la seua aprovació.

#### DISPOSICIO DEROGATORIA

Queden derogades totes les normes d'igual o inferior rang en el que contradiguen o s'oposen al que disposa el present Decret. Així mateix, queden derogats els apartats 1 i 2 del nombre cinqué de l'Orde de 19 de juny de 1990, de la Conselleria d'Economia i Hisenda, per la qual es determina la informació a remetre al Registre d'Alts Càrrecs de Caixes d'Estalvis.

#### DISPOSICIONS FINALS

##### Primera

Es faculta el conseller competent en matèria d'economia per a dictar les normes complementàries que siguen necessàries per a l'aplicació del present decret.

##### Segona

El present decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 28 de maig de 2004

El president de la Generalitat,  
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

El conseller d'Economia, Hisenda i Ocupació,  
GERARDO CAMPS DEVESA

### Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

*DECRET 87/2004, de 28 de maig, del Consell de la Generalitat, pel qual es modifica l'article 17 del Reglament de Selecció, Provisió de Llocs de Treball i Carrera Administrativa del Personal Comprés en l'Àmbit d'Aplicació de la Llei de la Funció Pública Valenciana, aprovat pel Decret 33/1999, de 9 de març, del Consell de la Generalitat. [2004/X5642]*

La inclusió en la Llei 16/2003, de 17 de desembre, de Mesures Fiscals, de Gestió Administrativa i Financera, i d'Organització de la Generalitat, d'un Pla d'Estabilitat Laboral, l'objectiu fonamental del qual és, a més a més de l'adopció de mesures de promoció professional dels empleats públics, la reducció de l'ocupació no estable en els llocs de treball de la Generalitat, implica la necessitat de modificar l'article 17 del Reglament de Selecció, Provisió de Llocs de Treball i Carrera Administrativa del Personal Comprés en l'Àmbit d'Aplicació de la Llei de Funció Pública Valenciana, per tal d'evitar possibles desfasaments temporals entre la cobertura

En caso de no existir suplentes que cumplan con estos requisitos, los puestos vacantes permanecerán sin cubrir hasta la correspondiente renovación del grupo de representación.

En todo caso, en el primer proceso electoral para la elección y designación de los miembros de los órganos de gobierno de las Cajas de Ahorros, que se inicie tras la entrada en vigor de este decreto, la composición de tales órganos deberá quedar completamente ajustada al criterio establecido en el nuevo párrafo cuarto del apartado 3 del artículo 2 de la citada Ley 31/1985.

Tercera. Autorización del Reglamento para la Defensa del Cliente y del Reglamento del Defensor del Cliente

El Consejo General de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros deberá aprobar la adaptación del Reglamento del Defensor del Cliente a lo establecido en el presente Decreto, en el plazo de dos meses a contar desde su entrada en vigor; en el mismo plazo, cada una de las Cajas de Ahorros aprobará el Reglamento para la Defensa del Cliente. En ambos casos, los textos aprobados serán sometidos a la autorización administrativa del Instituto Valenciano de Finanzas, en el plazo de 15 días naturales desde su aprobación.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto. Asimismo, quedan derogados los apartados 1 y 2 del número quinto de la Orden de 19 de junio de 1990, de la Conselleria de Economía y Hacienda, por la que se determina la información a remitir al Registro de Altos Cargos de Cajas de Ahorros.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### Primera

Se faculta al conseller competente en materia de economía para dictar las normas complementarias que sean necesarias para la aplicación del presente decreto.

##### Segunda

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Valencia, 28 de mayo de 2004

El presidente de la Generalitat,  
FRANCISCO CAMPS ORTIZ

El conseller de Economía, Hacienda y Empleo,  
GERARDO CAMPS DEVESA

### Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

*DECRETO 87/2004, de 28 de mayo, del Consell de la Generalitat, por el que se modifica el artículo 17 del Reglamento de Selección, Provisión de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del Personal Comprendido en el Ámbito de Aplicación de la Ley de la Función Pública Valenciana, aprobado por el Decreto 33/1999, de 9 de marzo, del Consell de la Generalitat. [2004/X5642]*

La inclusión en la Ley 16/2003, de 17 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, de un Plan de Estabilidad Laboral cuyo objetivo fundamental es, junto con la adopción de medidas de promoción profesional de los empleados públicos, la reducción del empleo no estable en los puestos de trabajo de la Generalitat, implica la necesidad de modificar el artículo 17 del Reglamento de Selección, Provisión de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del Personal Comprendido en el Ámbito de Aplicación de la Ley de la Función Pública Valenciana, con el objeto de evitar posi-