



cajalmondralejo

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO SDAD. COOP. DE CRÉDITO Y
DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL MISMO**

INDICE

TÍTULO I DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES	3
CAPÍTULO I LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES	3
Artículo 1º. Reglamento y legislación aplicable	3
Artículo 2º. Configuración del Servicio.....	3
Artículo 3º. Objeto.....	4
Artículo 4º. Acceso al Servicio	5
Artículo 5º. Funciones	5
CAPÍTULO II DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE.	5
Artículo 6º. Nombramiento.....	5
Artículo 7º. Duración	6
Artículo 8º. Causas de incompatibilidad o inelegibilidad.	6
Artículo 9º. Terminación del cargo.....	6
CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES DEL GRUPO Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN	7
Artículo 10º.- Independencia y dotación	7
Artículo 11º.- Deber de colaboración.....	7
Artículo 12º. Deber de información.	7
TÍTULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN.....	8
CAPÍTULO I OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.	8
Artículo 13º. Objeto.....	8
Artículo 14º. Exclusiones.	8
Artículo 15º. Gratuidad.	9
Artículo 16. Presentación de quejas y reclamaciones.....	9
Artículo 17º. Contenido de las quejas y reclamaciones.	9
Artículo 18º. Acumulación de expedientes.	10

Artículo 19º. Plazo de presentación.....	10
CAPÍTULO II DE LA TRAMITACIÓN.	10
Artículo 20º. Apertura de expediente.	10
Artículo 20º bis. Plazo de resolución.....	10
Artículo 21º. Admisión a trámite.....	11
Artículo 22º. Alegaciones y/o subsanación.....	12
Artículo 23º. Tramitación.	12
Artículo 24º.Allanamiento y desistimiento.	12
CAPÍTULO III DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS.....	13
Artículo 25º. Finalización y notificación.	13
CAPÍTULO IV DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN.	14
Artículo 26º. Reclamaciones simultáneas..	14
TÍTULO III DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES Y DE LA MEMORIA	14
CAPÍTULO I DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES.	14
Artículo 27º. Contacto con los supervisores.	14
CAPÍTULO II EL INFORME ANUAL.	15
Artículo 28º. Informe Anual.	15
Disposición Adicional Única	16
Disposición Transitoria Única..	16
Disposiciones Finales Primera... ..	16
Disposiciones Finales Segunda..	16
Anexo I.....	17
Anexo II.....	18
Anexo III.....	19

TÍTULO I

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES

CAPÍTULO I

LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES

Artículo 1º. Reglamento y legislación aplicable. - El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Almendralejo, Sdad. Coop. de Crédito y de las Entidades del Grupo adheridas al mismo (en adelante “el Reglamento”), regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Almendralejo Sdad. Coop. de Crédito y de las Entidades del Grupo adheridas al mismo (en adelante “el Servicio”), que se crea al amparo de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación, tal como la Orden ECC/2502/2012, de 16 de Noviembre por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, el Real Decreto- ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

El Reglamento del Servicio ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Caja. Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la autorización del órgano encargado de su aprobación y, asimismo, a la verificación del Banco de España.

Artículo 2º. Configuración del Servicio. - El Servicio es un órgano interno de Caja Rural de Almendralejo S.C.C, separado de los servicios comerciales y operativos, cuya función es

resolver de manera autónoma y evitando cualquier conflicto de interés, las reclamaciones de su competencia, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

El Servicio dependerá jerárquicamente del Consejo Rector de la Caja.

Caja Rural de Almendralejo Sdad Coop. de Crédito y las Entidades del Grupo adheridas al Servicio (en adelante el “Grupo”) adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Igualmente, se asegurará de que el Servicio esté dotado 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 al servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El Titular del Servicio podrá participar cuando lo estime necesario en los procesos de aprobación, de seguimiento y de control de los nuevos productos, en el marco de la política de Grupo de gobierno de producto, aportando su experiencia sobre las reclamaciones y su conocimiento sobre el criterio de los supervisores.

Las resoluciones del Servicio serán vinculantes para el Grupo, pero no para el reclamante, cuya aceptación no implicará renuncia alguna a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 3º. Objeto. - El Servicio tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus Clientes y Usuarios, relacionadas con 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, en particular, del principio de equidad.

A los efectos previstos en este Reglamento:

- tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los Clientes y Usuarios del Grupo y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento; y
- tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los Clientes y Usuarios que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formulan un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

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

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

Artículo 4º. Acceso al Servicio. - Todo cliente del Grupo y usuario de sus servicios tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1973 del Código Civil.

Artículo 5º. Funciones. - En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio :

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los Clientes y Usuarios formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3º de este Reglamento.
- b) Presentar ante los Departamentos y/o Unidades correspondientes, la Dirección de la Caja, el Consejo Rector y el órgano de administración del resto de entidades del Grupo, cuantos informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre el Grupo y sus Clientes y Usuarios.

CAPÍTULO II

DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE.

Artículo 6º. Nombramiento. - El Titular del Servicio es designado por el Consejo Rector de la Caja, y deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el apartado primero 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.

No resultarán elegibles las personas que puedan presentar conflictos de intereses en el desarrollo de sus funciones.

El nombramiento deberá comunicarse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones, así como a las autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7º. Duración. - El Titular del Servicio ostentará el cargo con carácter indefinido, y podrá ser cesado por acuerdo motivado del Consejo Rector; es preciso que dicho acuerdo esté basado en una causa que no guarde relación con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte del titular del Servicio.

Además, el Titular del Servicio cesará de inmediato en el cargo si sobreviniera causa legal de incompatibilidad o inelegibilidad.

Artículo 8º. Causas de incompatibilidad o inelegibilidad. - Son incompatibles para ejercer el cargo de Titular del Servicio, y por consiguiente no podrán ser susceptibles de nombramiento, las personas físicas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Quienes hayan sido declarados en concurso y no hayan sido rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- c) Quienes se encuentren procesados o, en relación a los procedimientos de los títulos 2º y 3º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se ha dictado auto de apertura de juicio oral.
- d) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
- e) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en el Grupo o cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer la autonomía de sus decisiones e imparcialidad.

Artículo 9º. Terminación del cargo. - El Titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:

- 1ª. Acuerdo motivado del Consejo Rector conforme a lo previsto en el artículo 7º.
- 2ª. Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- 3ª. Muerte o incapacidad sobrevenida
- 4ª. Renuncia o dimisión del cargo.
- 5ª. Suspensión o extinción de su relación laboral, o en su caso contractual, con la Entidad.
- 6ª. Ser investigado en el ámbito penal sobre algún hecho relacionado con infracciones o delitos de blanqueo de capitales, o contra el patrimonio, el orden socio-económico o la Hacienda Pública o la Seguridad Social.
- 7ª. Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente, o condenado por delito por sentencia firme.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal y/o estatutaria vigente.

CAPÍTULO III

DE LAS OBLIGACIONES DEL GRUPO Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

Artículo 10º.- Independencia y dotación. –El Grupo adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde a el Grupo el dotar anualmente de un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio y asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

Artículo 11º.- Deber de colaboración. - Todos los departamentos del Grupo tienen el deber de facilitar al Servicio toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por los mismos, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus Clientes y Usuarios, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia, y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

Artículo 12º. Deber de información. -El Grupo tiene el deber de informar a sus Clientes y Usuarios, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

- I. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica.
- II. La obligación por parte del Grupo de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes y Usuarios, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 20º- bis de este Reglamento, a contar desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o dirección de correo electrónico.
- III. Referencia a los servicios de reclamaciones de los Supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica, y haciendo constar la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- IV. El derecho del cliente de acudir a los servicios de reclamaciones de los Supervisores, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio, o en caso de ausencia de resolución en el plazo legalmente previsto para ello, a contar desde la presentación de la queja o reclamación. Si la reclamación o queja hubiera sido presentada por un consumidor, el plazo máximo en el que podrá presentar la reclamación ante los

Servicios de Reclamaciones de los Supervisores, será de un (1) año desde la fecha de presentación de aquella ante el Servicio.

- V. El presente Reglamento.
- VI. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TÍTULO II

DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

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

Artículo 13°. Objeto.- Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero del Grupo respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el Cliente o Usuario considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Artículo 14°. Exclusiones. –

1º) Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Las quejas y reclamaciones que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al contenido en el artículo 19º de este Reglamento.
- b) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre el Grupo y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad del Grupo en cuanto a la realización de determinados contratos, operaciones o servicios, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca, salvo cuando el contenido de la queja o reclamación se refiera a la existencia de una dilación o negligencia en la toma de la decisión correspondiente por la Entidad.
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Servicio de Reclamaciones de un Supervisor.
- e) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho del Grupo frente al Cliente.

- f) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por Clientes o Usuarios del Grupo que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

Artículo 15°. Gratuidad. - La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al Cliente o Usuario pago alguno por dicho concepto.

Artículo 16. Presentación de quejas y reclamaciones. - Todos los Clientes y Usuarios tiene derecho a presentar sus quejas y reclamaciones ante el Servicio sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

Las quejas y reclamaciones podrán 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 se dé cumplimiento a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

La presentación se realizará directamente ante el Servicio, o ante cualquier oficina abierta al público del Grupo, así como en la dirección de correo electrónico que el Grupo tenga habilitada a este fin, que consta en Anexo I.

Artículo 17°. Contenido de las quejas y reclamaciones. - Las quejas y reclamaciones deberán tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, Departamento o servicio contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la queja o reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del Cliente o Usuario y en la que se fundamente la misma.

Artículo 18°. Acumulación de expedientes. - Podrá acordarse la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, cuando se trate de reclamaciones o quejas

formuladas por una misma persona referidas a cuestiones que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión, y que no consistan en una mera reiteración.

Artículo 19°. Plazo de presentación.- El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente es de cinco años, a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos reclamados; en todo caso se respetará un plazo mínimo de dos años desde que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, previsto en el artículo 8.3e) 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.

Toda queja o reclamación recibida por el Servicio transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el artículo 14° de este Reglamento, serán rechazadas.

CAPÍTULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 20°. Apertura de expediente.- Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el artículo 16° del presente Reglamento, el Titular del Servicio acusará recibo por escrito en el plazo máximo de diez días, y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo que legalmente tiene para resolver el expediente. En cualquier caso, el plazo de resolución se contará desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en cualquier Oficina del Grupo abierta al público o dirección de correo electrónico.

Artículo 20° bis. Plazo de resolución.- El Servicio de Atención al Cliente deberá resolver las quejas y reclamaciones que sean admitidas a trámite en los plazos máximos siguientes:

- a) Quince (15) días hábiles, si la queja o reclamación versa sobre materias relativas al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- b) Un (1) mes, si el reclamante actuara como consumidor residente en la Unión Europea y la reclamación no trata sobre materia de servicios de pago.
- c) Dos (2) meses, en caso de quejas y reclamaciones de no consumidores, o consumidores no residentes en la Unión Europea, sobre cualquier materia distinta a servicios de pago.

La falta de resolución en el plazo que corresponda dará derecho al reclamante para acudir al los servicios de reclamaciones de los Supervisores. Si la reclamación o queja hubiera sido presentada por un consumidor, el plazo máximo en el que podrá presentar la reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores, será de un (1) año desde la fecha de presentación de aquella ante el Servicio.

Artículo 21°. Admisión a trámite. - En los diez días siguientes a su recepción, el Servicio resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante.

En la comunicación de la decisión de admisión a trámite positiva se informará al reclamante de su derecho a acudir a los supervisores financieros si, transcurrido el plazo correspondiente, no se hubiera resuelto la reclamación, conforme a lo previsto en el artículo 20-bis del Reglamento.

Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

1ª.- 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.

2ª.- Cuando se pretendan tramitar como queja o 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.

3ª.- 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 siguientes requisitos, esto es:

- a) no se trate de quejas y/o reclamaciones,
- b) no hayan sido presentadas directamente -o por representación debidamente acreditada - por Clientes o Usuarios;
- c) no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos al reclamante, ya deriven de los 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.

4ª.- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

5ª.- Cuando hubiera transcurrido el plazo del artículo 19º para la presentación de quejas o reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

6ª.- Cuando la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del Cliente o Usuario.

7ª.- Cuando el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

Artículo 22°. Alegaciones y/o subsanación. -

- I. **Inadmisión.** - Cuando se declare la inadmisión a trámite de una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones, advirtiéndole que, caso de no presentarlas en dicho plazo, la reclamación será archivada sin más trámite.
- Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir al servicio de reclamaciones del Supervisor que corresponda.
- II. **Subsanación.** - Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar 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. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución previsto en el artículo 20º-bis de este Reglamento.
- III. Las reclamaciones inadmitidas a trámite por motivos subsanables podrán ser presentadas de nuevo al SAC por los mismos hechos, siguiéndose –en caso que procediere- la tramitación del correspondiente expediente.

Artículo 23º. Tramitación. - La tramitación de expediente no podrá exceder del plazo máximo correspondiente según lo expresado en el artículo 20º-bis, siempre a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

En situaciones excepcionales, si la queja o reclamación versara sobre servicios de pago, y el Servicio –por razones ajenas a su voluntad- no pudiera resolver en el plazo de quince (15) días hábiles, deberá enviar al reclamante una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso y especifique el plazo en el cual recibirá la resolución definitiva, que no podrá exceder de un (1) mes.

Admitida a trámite una queja o reclamación, el Titular del Servicio, podrá recabar tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios del Grupo, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 24º. Allanamiento y desistimiento. -

- I. Cuando a la vista de la queja o reclamación, el departamento del Grupo objeto de la misma rectifique su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, el Servicio procederá sin más al archivo del expediente.
- II. También procederá al archivo en caso que el reclamante desista de su queja o reclamación, lo que podrá realizar en cualquier momento.

No obstante, en cualquiera de estos supuestos el Servicio podrá acordar la continuación del expediente en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y protección a la clientela, y de las buenas prácticas bancarias.

CAPÍTULO III

DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y

DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

Artículo 25°. Finalización y notificación. -La tramitación del expediente finalizará mediante decisión motivada del Servicio.

La Resolución contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros, pudiendo reconocer derechos económicos a favor del reclamante. En caso que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza; según haya designado de forma expresa el cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión del Servicio se comunicará también al departamento o unidad de negocia afectada para su debida ejecución, que habrá de realizarse en el plazo máximo de un mes y de la que se dará cuenta al Servicio.

La Resolución que ponga fin al expediente deberá indicar la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado de tal pronunciamiento, acudir a los servicios de reclamaciones de los Supervisores.

Si la reclamación o queja hubiera sido presentada por un consumidor, el plazo máximo en el que podrá presentar la reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores, será de un (1) año desde la fecha de presentación de aquélla ante el SAC, lo que deberá hacerse constar en la Resolución.

CAPÍTULO IV

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

Artículo 26°. Reclamaciones simultáneas. - Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones de reclamación sobre la misma cuestión.

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

TÍTULO III

DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES Y DE LA MEMORIA

CAPÍTULO I

DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES

Artículo 27°. Contacto con los supervisores. - El Grupo atenderá, por medio de una persona designada al efecto –que podrá ser el Titular del Servicio-, los requerimientos que los servicios de reclamaciones de los supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en la normativa.

CAPÍTULO II

EL INFORME ANUAL

Artículo 28°. Informe Anual. - Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja y el órgano de administración del resto de entidades del Grupo un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- i. 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.
- ii. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- iii. Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- iv. 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 la Caja y del resto de entidades del Grupo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Disposición Adicional Única. - En virtud de la potestad que contempla al artículo 4 de la Orden ECO/734/2004 sobre departamentos y servicios de atención y el defensor del cliente, el grupo económico del que Caja Rural de Almedralejo S.C.C. es entidad dominante dispondrá como Servicio de Atención al Cliente único el de la entidad matriz, Cajalmedralejo.

Así mismo, el Servicio de Atención al Cliente de Cajalmedralejo, como entidad Cabecera del Grupo Cooperativo Solventia, lo será también de aquellas entidades integradas en el mismo que en virtud de acuerdos adoptados por sus respectivos órganos de administración se adhieran al Servicio de Atención al Cliente de Cajalmedralejo.

Por tanto, el presente Reglamento será de aplicación a todas aquellas entidades cuyo SAC, en virtud de lo anterior expuesto, sea el de Cajalmedralejo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Disposición Transitoria Única. - Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en tramitación, a la fecha de aprobación y verificación del este Reglamento se sustanciarán conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. - El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, de motu propio o a instancias del Banco de España, si bien serán inmediatamente aplicables aquellos mandatos relativos al Servicio que establezcan las normas vigentes en cada momento, sin perjuicio de la necesaria adaptación del Reglamento a los mismos.

Segunda. - El presente Reglamento entrará en vigor desde el momento que sea aprobado por el Consejo Rector de la Caja y verificado por el Banco de España.

ANEXO I

➤ **DOMICILIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE RURAL DE ALMENDRALEJO SDAD. COOP. DE CRÉDITO Y DE LAS ENTIDADES DEL GRUPO ADHERIDAS AL MISMO**

A los efectos del artículo 16º del Reglamento, la dirección del Servicio será la siguiente:

Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Almendralejo Sdad. Coop. de Crédito y de las Entidades del Grupo Adheridas al mismo

Plaza de San Antonio s/n C.P. 06200 Almendralejo (BADAJOZ)

Correo electrónico: atencioncliente@cajalmendralejo.es

También podrán dirigir sus reclamaciones a:

Banco de Depósitos S.A.

Paseo de la Castellana nº 120 C.P.28046 Madrid

atencionclienteBD@bancodepositos.com

ANEXO II

RELACIÓN DE ENTIDADES ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO:

Código de la Entidad	Nombre Entidad
3001	Caja Rural de Almendralejo S.C.C.
0003	Banco de Depósitos S.A.

ANEXO III

POLITICA DE GESTION DE CONFLICTO DE INTERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Almendralejo S.C.C. y de las Entidades del Grupo adheridas al mismo (en adelante, el Servicio), tiene por finalidad identificar las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que pueda llegar a lesionar los intereses de los clientes o usuarios de servicios financieros en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten ante el Servicio, así como establecer medidas adecuadas para su prevención y gestión, con objeto de asegurar la actuación con autonomía e imparcialidad de las personas adscritas al Servicio y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución competa al Servicio.

La citada política se establece de conformidad con lo establecido en el artículo 6 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, según el cual, las entidades deben adoptar las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos y garantizar que éste tome de manera autónoma sus decisiones y evitar conflictos de interés.

ARTÍCULO 1: Conflicto de interés.

Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las reclamaciones y quejas que son de competencia del Servicio, sobreviene una contraposición entre el interés del Servicio y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación, el titular del Servicio.

ARTÍCULO 2:

A efectos del artículo anterior, se entenderá que existe interés personal o conflicto de interés en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) En el caso de que la queja o reclamación afecte directamente al Titular del Servicio al que se le atribuye su conocimiento y estudio.
- b) En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

- c) En caso de que la reclamación o queja afecte a personas con las que directamente o a través de sus partes vinculadas, el Titular del Servicio mantenga o haya mantenido en los dos últimos años, relaciones de carácter comercial, laboral, de prestación de servicios, empresarial o análogas.
- d) En el caso de tener relación de servicio con la persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.
- e) En el caso de haber participado directamente en la formalización de la operación que hubiera dado lugar a la queja o reclamación.
- f) En caso de que la reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina en el que el Titular del SAC haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años anteriores a la fecha de acuse de recibo de la queja o reclamación.
- g) En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre el Titular del Servicio a quien se atribuya la tramitación de la queja o reclamación y el interesado en su resolución.

ARTÍCULO 3: Actuación en caso de conflicto de interés:

En caso de que durante la tramitación de las reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses que afecte a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, éste deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma, remitiéndola al Departamento de Cumplimiento Normativo para su gestión.

ARTÍCULO 4: Prudencia y deber de imparcialidad.

El Titular del Servicio debe conocer y analizar las reclamaciones que se someten a su consideración con imparcialidad. Siempre que entienda que una determinada reclamación o queja pueda asimilarse con alguno de los supuestos reseñados en el artículo 2 anterior, se abstendrá de gestionar la misma.