

# REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPelayo, SEGOVIA Y CASTELLDANS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO.

## 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.** El presente Reglamento para la Atención y Defensa del Cliente de la Caja Rural de Burgos , Fuentepelayo, Segovia y Casteldans, Sociedad Cooperativa de Crédito, en adelante la Caja, regula la actividad del Servicio de atención al cliente de la Caja (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.

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Caja y deroga y sustituye íntegramente cualquier otro existente.

**Artículo 2º.** El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección General, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Caja 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.

La Caja se asegurará de que su Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán 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.

**Artículo 3º.** El Servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios o productos que la Caja preste, en adelante el cliente, 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, salvo las expresamente excluidas de acuerdo a lo regulado en el artículo 14 del presente Reglamento.

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

**Artículo 4º.** Todo cliente de la Caja 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.

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

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
- b) Presentar ante la Dirección de la Caja 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 la Caja y sus clientes.

## CAPÍTULO II

### DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE.

**Artículo 6º.** El titular del Servicio 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.

La designación del mismo corresponderá al Consejo Rector de la Caja, siendo comunicada a los Servicios de Reclamaciones de los órganos supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

**Artículo 7º.** El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector.

**Artículo 8º.** 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) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Caja.

**Artículo 9º.** El titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por la muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Por renuncia.
- e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector en caso de incumplimiento grave de las funciones del titular.

Vacante el cargo, el Consejo Rector, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del Servicio dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

## CAPÍTULO III

### DE LAS OBLIGACIONES DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

**Artículo 10º.** La Caja 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 la Caja 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.** Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al Servicio de atención al cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por la misma, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

**Artículo 12º.** La Caja tiene el deber de informar a sus clientes, 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:

1. La existencia del Servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
2. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación de acuerdo a lo previsto en el artículo 16 del presente Reglamento.
3. Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los órganos supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

4. El derecho del cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Organos supervisores que corresponda, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.
5. El presente Reglamento.
6. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

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

**Artículo 14º.** Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las quejas y reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- b) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre la Caja y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad de la Caja en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, 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 Caja.
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Servicio de Reclamaciones del Organo supervisor que corresponda.
- e) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al Cliente.
- f) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes de la Caja 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 15º.** La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 16º.** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, aunque el Servicio podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones si no cumplieran con todas las exigencias de la citada ley.

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 y copia 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 cliente 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 y en la que se fundamente la misma.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el Servicio, o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que la Caja tenga habilitada a este fin.

**Artículo 17º.** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

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 ADMISIÓN A TRAMITE Y DE LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 18º.** Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el artículo 13 del presente Reglamento, si éste no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos o 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.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses para resolver la queja o reclamación.

Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la 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, 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 queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones que establezca el presente reglamento.

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.

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 Organo Supervisor que corresponda en atención a la materia objeto de reclamación.

Todo ello sin perjuicio del derecho que le asiste a plantear una nueva queja o reclamación sobre los mismos hechos planteados inicialmente, si las circunstancias anteriormente enumeradas ya no concurrieren.

**Artículo 19º.** Admitida a trámite una queja o reclamación, el titular del Servicio, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que la Caja rectificase su situación con el cliente a satisfacción de éste, el Servicio lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento de la Caja como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

## **CAPÍTULO III**

### **DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS**

**Artículo 20º.** El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de la Caja habilitada al efecto. La falta de resolución en dicho plazo de 2 meses dará derecho al reclamante a acudir al Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor correspondiente.

La Resolución será siempre motivada, y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente, y contendrá unas 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos bancarios. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. Igualmente podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La Resolución que desestime la queja o reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al cliente de plantear la misma ante el Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor que corresponda.

**Artículo 21º.** En caso que la Resolución estime la queja o reclamación planteada, la Caja procederá a ejecutar o materializar debidamente la misma en el plazo máximo de un mes desde que ésta haya sido notificada al Cliente.

#### **CAPÍTULO IV**

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

**Artículo 22º.** Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o hasta que no hubiese transcurrido 2 meses desde la presentación y el Servicio no hubiese resuelto la misma. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o del Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor que corresponda por razón de la materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 23º.** La presentación de una reclamación ante el Servicio supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

#### **TÍTULO III**

##### **DE LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO SUPERVISOR QUE CORRESPONDA Y DE LA MEMORIA**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DE LA RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL ORGANISMO SUPERVISOR QUE CORRESPONDA**

**Artículo 24º.** La Caja atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Organismos Supervisores que corresponda pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

#### **CAPÍTULO II**

##### **DE LA MEMORIA ANUAL**

**Artículo 25º.** Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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 resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de la Memoria se integrará en la memoria anual de la Caja.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, remitiendo el mismo al Banco de España para su verificación.

**Segunda.** El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones, entrarán en vigor desde el momento que sea definitivamente verificado por el Banco de España, como Organismo supervisor.

**Tercera.** Toda referencia efectuada a lo largo de este Reglamento al cliente o clientes de la Caja, se entenderá hecha a cualquier persona usuaria de los servicios que la misma presta en el ejercicio de su actividad.

**Cuarta.** El Consejo Rector de la Caja queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por el Banco de España.

**Quinta.** A los efectos del artículo 16 de este Reglamento, las direcciones del Servicio constarán debidamente publicadas en los tablones de información de las oficinas de la Caja así como en su página WEB.