

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
		Fecha Vigencia: 09/06/2017
		Versión: 1
		Página: 2 de 4

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Las regulación y funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de Eurocaja Rural, S.C.C, se configuran a partir de lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente de Eurocaja Rural, que fue aprobado por el Consejo Rector en su reunión ordinaria de 26 de marzo de 2015.

Sin perjuicio de lo anterior, se estima conveniente dotar al Departamento de Atención al Cliente de una política de gestión de conflictos de interés, para dar respuesta a lo establecido en el artículo 6 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo de sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Según el citado precepto, las entidades deben adoptar las medidas necesarias para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Caja y garantizar que este toma de manera autónoma sus decisiones, así como evitar conflictos de interés.

El mismo modo, la Política de Gestión de Conflictos de interés tiene por finalidad identificar las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que alcance a lesionar los intereses de los clientes o usuarios de servicios financieros en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten ante el DAC, 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 DAC y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al DAC.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
		Fecha Vigencia: 09/06/2017
		Versión: 1
		Página: 3 de 4

ARTÍCULO 1. Conflicto de interés

Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las quejas y reclamaciones que son de competencia del Departamento de Atención al Cliente (en adelante, DAC) sobreviene una contraposición entre el interés del DAC y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación.

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 a la persona del DAC a la 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 DAC 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 física 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 de la caja en el que el titular del DAC 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 DAC 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 el titular del Departamento de Atención al Cliente, como encargado de la tramitación del expediente, tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses de modo que este pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, este deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma dejando constancia por escrito de esta circunstancia, que deberá ser asignada al Responsable del Departamento de Cumplimiento Normativo.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
		Fecha Vigencia: 09/06/2017
		Versión: 1
		Página: 4 de 4

En caso de concurrir igualmente alguna situación de conflicto de interés con el Responsable del Departamento de Cumplimiento Normativo corresponderá a la Comisión Ejecutiva de la Entidad la designación de la persona encargada de la tramitación y resolución de la reclamación en cuestión.

ARTÍCULO 4. Prudencia y deber de imparcialidad

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

El presente documento fue aprobado por el Consejo Rector en su sesión ordinaria de 29 de mayo de 2017.