

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE EUROCAJA RURAL, S.C.C.

TÍTULO I

DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I

REGULACIÓN Y AUTONOMÍA DEL DEPARTAMENTO

Artículo 1º. Ámbito de aplicación.

El presente reglamento regula la actividad y funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de Eurocaja Rural, S.C.C., de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (B.O.E. núm. 281, 23-11-2002) y normas de desarrollo, y 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 (B.O.E. núm. 72, 24-03-2004).

Artículo 2º. Objeto.

El Departamento de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y usuarios de los servicios prestados por Eurocaja Rural S.C.C., siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a 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 bancarios.

Artículo 3º. Del derecho a formular quejas y reclamaciones.

Todo cliente o usuario de los servicios prestados por la Caja, persona física o jurídica, española o extranjera, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Departamento de Atención al Cliente, cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente reglamento.

Artículo 4º. Autonomía.

El Departamento de Atención al Cliente, dependiente jerárquicamente de la Dirección General, se instituye separado de los restantes departamentos comerciales y operativos de la Entidad, en garantía de su independencia y autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad, evitando conflictos de intereses.

CAPÍTULO II

DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO Y CESE DEL TITULAR

Artículo 5º. Titular del Departamento.

El titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser 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.

Artículo 6º. Nombramiento.

El titular del Departamento de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo Rector de la Caja, y su nombramiento tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces dicho Consejo lo considere oportuno. La designación del titular del Departamento de Atención al Cliente y sus posibles variaciones serán comunicadas a 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.

Artículo 7º. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular.

Constituyen causa de incompatibilidad e inelegibilidad las siguientes: Los fallidos y concursados declarados judicialmente no rehabilitados. Haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.

El desempeño de cargos o funciones dependientes de departamentos comerciales u operativos en la Entidad. La incompatibilidad por este motivo no alcanzará al ejercicio de funciones de asesoramiento.

Serán causas de cese: Expiración del mandato.

Muerte o incapacidad sobrevenida. Renuncia.

Pérdida de los requisitos que condicionan la elección.

Actuación con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

Revocación del mandato por acuerdo motivado del Consejo Rector, fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo o en cualquier otra causa grave.

CAPÍTULO III

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

Artículo 8º. Serán funciones del Departamento de Atención al Cliente:

- a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes o usuarios de los servicios prestados por la Entidad, que se sometan a su decisión en el marco del presente reglamento.
- b) Recabar toda clase de información de Oficinas y Departamentos de la Entidad, con objeto de contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas y adoptar su decisión.
- c) Presentar ante la Dirección General y ante los Jefes de los diferentes Departamentos informes, propuestas y recomendaciones relacionados con cuestiones relativas a la

normativa sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y criterios generales sobre las buenas prácticas y usos bancarios.

- d) Elaborar un informe anual explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que presentará dentro del primer trimestre de cada año ante el Consejo Rector de la Caja, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
1. 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,
 2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
 3. Criterios generales contenidos en las decisiones,
 4. 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 explicativo anual se integrará en la memoria anual de la entidad.

CAPÍTULO IV

COLABORACIÓN CON EL DEPARTAMENTO

Artículo 9º. Deber de colaboración.

1. La Entidad adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Departamento de Atención al Cliente, asegurando que por todos los Departamentos y Oficinas de la Entidad se cumpla con el deber de facilitar a éste cuanta información solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. Igualmente garantizará que los procedimientos previstos para transmisión de la información requerida por aquel respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, velando de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones.

Artículo 10º. Provisión de medios.

La Caja se asegurará que el Departamento de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 11º. Deberes de información.

La Caja pondrá a disposición de sus clientes y usuarios de servicios prestados por la Caja, en toda y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes y usuarios de servicios prestados por la Caja, en los plazos que se detallan en el artículo 13 del presente reglamento a contar desde su presentación ante cualquier instancia de la Entidad (Oficinas o Agencias o Departamento de Atención al Cliente)

- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones que correspondan (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) para la Defensa del Cliente, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento del departamento de atención al cliente.
- e) 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

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 12º. Del deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Cualquier queja o reclamación fundada en contratos, operaciones activas o pasivas, o servicios prestados por la Caja, y sin limitación de cuantía, podrá ser presentada ante el Departamento de Atención al Cliente, siendo exigible en su tramitación el cumplimiento del procedimiento previsto en este capítulo.

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 por la Caja, y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tendrá la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Caja 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 13º. Plazo para la presentación y resolución de quejas y las reclamaciones.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de 6 años a contar desde la fecha en que el usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Por otro lado, los plazos para resolver las reclamaciones por parte del Departamento de Atención al Cliente serán los siguientes de conformidad con el tipo de reclamación y condición del reclamante:

1. Reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relacionadas con servicios de pago reguladas en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas financieras urgentes (en adelante, RDL de servicios de pago), el plazo para resolver será de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación por cualquiera de los medios admitidos. No obstante lo anterior, se atenderá a la excepción prevista en el apartado 2º del artículo 69 del RDL de servicios de pago, que establece que “en situaciones excepcionales, si no puede

ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes”.

2. Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo será de un mes desde la recepción de la reclamación.

3. Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de dos meses desde la recepción de la reclamación.

En todo caso y con carácter general, el plazo empezará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el propio Departamento o ante cualquiera de las oficinas o agencias abiertas al público de la Entidad y por cualquiera de los medios de presentación admitidos y que se detallan en el artículo 15 del presente reglamento para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante acudir a los Servicios de Reclamaciones de las tres instituciones supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) en caso de disconformidad con la resolución o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo correspondiente desde la presentación de la queja o reclamación. En caso de disconformidad con la resolución del Departamento de Atención al Cliente, no será preciso que transcurra el plazo que corresponda para que el reclamante pueda acudir al Servicio de Reclamaciones del supervisor competente. La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse ante la dirección de correo electrónico habilitada a tal efecto, que se establece en el Anexo I.

En el supuesto de que, en el plazo de un mes, el Servicio de Atención al Cliente no hubiera dictado un pronunciamiento de resolución de las quejas y reclamaciones, los consumidores podrán acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado y los Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Artículo 14º. Quejas y reclamaciones excluidas.

Quedan excluidas de la competencia del Departamento de Atención al Cliente, en todo caso:

- a) Las reclamaciones que se hallen sometidas o hayan sido resueltas mediante decisión judicial o arbitral.
- b) Las quejas y reclamaciones que cuestionen, dentro del ámbito contractual, la discrecionalidad de la Caja para aprobar o denegar cualquier tipo de operación o servicio. Dicha exclusión no afectará a las quejas o reclamaciones que tengan causa en posibles negligencias o dilaciones en la toma de decisiones por parte de la Entidad.
- c) Las quejas y reclamaciones basadas en relaciones societarias y laborales de la Caja con sus socios y empleados.

Artículo 15º. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones, que será siempre de carácter gratuito para los clientes y usuarios de servicios prestados por la Caja, podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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.
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
 - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - e) Lugar, fecha y firma.El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente o en cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico que la Entidad habilite a este fin.

Artículo 16º. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la Caja, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente o usuario de servicios prestados por la Caja por la propia oficina o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la Entidad (Oficinas o Agencias o Departamento de Atención al Cliente) a efectos del cómputo del plazo para resolver.
Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.
La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Caja.
2. 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. En este sentido y en el caso que el interesado aportase en un momento posterior la

documentación requerida, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos, dado que el archivo decretado no implica renuncia al derecho invocado, sino tan sólo a la acción iniciada en su momento.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 13 del presente reglamento para cada caso.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
 - b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, 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 artículo 2 del presente reglamento.
 - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario de servicios prestados por la Caja, en relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente.
 - f) Cuando el contenido de la reclamación fuera vejatorio.
 - g) Cuando la queja o reclamación se formule una vez pasado el plazo de 6 años a contar desde la fecha en que los clientes tuvieran conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
 - h) Cuando haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la queja o reclamación de que se trate, y en cualquier caso cuando hubiera transcurrido seis años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.
4. Cuando se entienda no admisible a trámite la 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.

Artículo 17º. Tramitación de las quejas y reclamaciones.

1. El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y oficinas de la

- Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.
2. Con la finalidad prevista en el párrafo anterior el departamento de Atención al Cliente podrá dirigirse directamente a los departamentos u oficinas implicados, o bien, a través de las correspondientes Subdirecciones de las que dependen, mediante requerimientos, notificaciones, preguntas o cualquier comunicación sobre aspectos generales o concretos de su actividad, debiendo aquellos dar contestación, respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación establecidos por la Entidad.

CAPÍTULO II

RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 18º. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 19º. Finalización y notificación.

1. El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo que, según el caso, se recoge en el artículo 13 del presente reglamento y siempre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. La falta de resolución en dicho el plazo dará derecho al reclamante a acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.
2. La decisión será siempre motivada 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos bancarios.
En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
3. La decisión 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 reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
Las resoluciones del Departamento de Atención al Cliente serán directamente ejecutables y tendrán carácter vinculante para la Entidad pero no para el reclamante que, en caso de

aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

4. Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que corresponda por razón de la materia. Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por consumidor, deberá hacerse constar en la resolución que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC, no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes o será, en todo caso, objeto de inadmisión.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. El presente reglamento entrará en vigor en el momento que, una vez aprobado por el Consejo Rector de la Caja, haya sido verificado por el Banco de España que contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Segunda. Cualquier modificación operada en el presente reglamento una vez aprobada por el Consejo Rector de la Caja, deberá de someterse a la verificación correspondiente por parte del Banco de España.

ANEXO I

La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse ante la dirección de correo electrónico habilitada a tal efecto: atencionalcliente@eurocajarural.es