



cajalmendralejo

**REGLAMENTO DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
ENERO 2020**

## ÍNDICE

<b>TÍTULO I DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES .....</b>	<b>3</b>
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.....	4
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.....	5
Artículo 8º. Causas de incompatibilidad o inelegibilidad.....	6
Artículo 9º. Terminación del cargo.....	6
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.....	7
Artículo 10º. Independencia y dotación.....	7
Artículo 11º. Deber de colaboración .....	7
Artículo 12º. Deber de información .....	7
<b>TÍTULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN .....</b>	<b>8</b>
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 16º. Presentación de quejas y reclamaciones .....	9
Artículo 17º. Contenido de las quejas y reclamaciones .....	9
Artículo 18º. Acumulación de expedientes.....	9
Artículo 19º. Plazo de presentación .....	10

CAPÍTULO II DE LA TRAMITACIÓN .....	10
Artículo 20°. Apertura de expediente.....	10
Artículo 20°-bis. Plazo de resolución .....	10
Artículo 21°. Admisión a trámite .....	11
Artículo 22°. Alegaciones y/o subsanación.....	12
Artículo 23°. Tramitación.....	12
Artículo 24°. Allanamiento y desistimiento.....	12
CAPÍTULO III DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS .....	13
Artículo 25°. Finalización y notificación .....	13
CAPÍTULO IV DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPTIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN .....	13
Artículo 26°. Reclamaciones simultáneas .....	13
<b>TÍTULO III DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES Y DE LA MEMORIA.....</b>	<b>14</b>
CAPÍTULO I DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES.....	14
Artículo 27°. Contacto con los supervisores .....	14
CAPÍTULO II DEL INFORME ANUAL.....	14
Artículo 28°. Informe anual .....	14
<b>DISPOSICIÓN TRANSITORIA.....</b>	<b>15</b>
Disposición Transitoria Única .....	15
<b>DISPOSICIONES FINALES .....</b>	<b>15</b>
Primera .....	15
Segunda.....	15
<b>ANEXO I DOMICILIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO S.C.C.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO II MODELO DE ESCRITO DE RECLAMACIÓN .....</b>	<b>16</b>

## **TÍTULO I DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULARY 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 Almedralejo, Sdad. Coop. de Crédito, regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Almedralejo (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 de Atención al Cliente 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 de Atención al Cliente es un órgano interno de Caja Rural de Almedralejo 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 de Atención al Cliente dependerá jerárquicamente del Consejo Rector, y estará adscrito a la Secretaría General de la Caja.

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.

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 de Atención al Cliente 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 la Caja 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 la Caja, pero no para el reclamante, cuya aceptación no implicará renuncia alguna a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

### **Artículo 3°. Objeto.**

El Servicio de Atención al Cliente 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 de la Caja 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 4°. Acceso al Servicio**

Todo cliente de la Caja 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. También podrá someterla al Defensor del Cliente en Determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de tal institución.

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 y el Consejo Rector, 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 la Caja 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.

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

### **Artículo 8°. 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 2° y 3° 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 la Caja 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 9°. Terminación del cargo**

El Titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:

- 1ª. Acuerdo motivado del Consejo Rector.
- 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 DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo 10°. Independencia y dotación**

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 11°. Deber de colaboración**

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 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 12°. Deber de información**

La Caja 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 y del Defensor del Cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
- II. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes y Usuarios, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 20°-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 del Mercado Nacional 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 de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente 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 del Defensor del Cliente, o en caso de ausencia de resolución en el plazo legalmente previsto para ello, a contar desde la presentación de la queja o reclamación.
- 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 de la Caja 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

Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las reclamaciones que, presentadas directamente ante el Defensor del Cliente en Determinadas Cooperativas de Crédito, sean de su competencia, según lo dispuesto en su Reglamento.
- b) Las quejas y reclamaciones que formulen los Clientes o Usuarios 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.
- c) 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.
- d) 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 Entidad.
- e) 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.
- f) Las reclamaciones que, siendo competencia del Defensor del Cliente, se encuentren sometidas o hayan sido resueltas por el mismo.
- g) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al Cliente.
- h) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por Clientes o Usuarios de las Cajas 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 tienen derecho a presentar sus quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente 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 en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La presentación se realizará directamente ante el Servicio, o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico que la Caja tenga habilitada a este fin, que consta en Anexo I; también consta en Anexo II el modelo de formulario para interponer quejas o reclamaciones. Si la queja o reclamación se presentara ante el Defensor del Cliente, y versara sobre materia de su competencia, se estará a lo establecido en su Reglamento.

#### **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**

Las reclamaciones y quejas deberán formularse en el plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha en que el Cliente o Usuario 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 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 de la Entidad 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 financieras urgentes, y el reclamante es consumidor, autónomo o microempresa.
- 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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.

### **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.

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 o cuando sean competencia del Defensor del Cliente de acuerdo con su Reglamento.
- 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 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, esto es:
  - no se trate de quejas y/o reclamaciones,
  - no hayan sido presentadas directamente -o por representación debidamente acreditada - por Clientes o Usuarios;
  - 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 de dos años 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.

Cuando una reclamación se presente ante el Servicio, siendo su conocimiento competencia del Defensor del Cliente, de acuerdo con su Reglamento, deberá la Caja remitirla al Defensor del Cliente en un plazo máximo de 10 días, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

La admisión a trámite de una reclamación por el Servicio de Atención al Cliente de la Caja, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por el Defensor del Cliente.

**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 20°-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 23°. Tramitación**

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

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 de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

**Artículo 24°. Allanamiento y desistimiento**

- I. Cuando a la vista de la queja o reclamación, el departamento de la Caja objeto de la misma rectificase 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 de Atención al Cliente.

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 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 decisión del Servicio se comunicará también al departamento o unidad de negocio 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 de Atención al Cliente.

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 reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores, será de un (1) año desde la fecha de presentación de aquélla ante el SAC o el Defensor del Cliente, 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 de Atención al Cliente 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. El Defensor del Cliente igualmente deberá abstenerse de actuar en estos casos, así como cuando estuviera ya tramitando la reclamación el Servicio de Atención al Cliente de la Caja.

## **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**

La Caja 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 DEL INFORME ANUAL**

#### **Artículo 28°. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja 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.



## **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 proprio 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 ALMENDRALEJO S.C.C.**

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

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO, SDAD. COOP. DE CRÉDITO

Plaza de San Antonio s/n ALMENDRALEJO (06200 BADAJOZ)

Correo electrónico: [atencioncliente@cajalmondralejo.es](mailto:atencioncliente@cajalmondralejo.es)

## **ANEXO II**

### **MODELO DE ESCRITO DE RECLAMACIÓN**

Reclamante (1):

NIF / CIF:

Domicilio:

Teléfono:

Localidad:

C.P.:

Correo electrónico (2):

Representante / Apoderado (3):

NIF:

(1) Si hubiera más de un reclamante, se relacionarán en documento adjunto; las comunicaciones se dirigirán al consignado en esta hoja.

(2) En caso de consignarse dirección de correo electrónico, se entenderá que las comunicaciones con el reclamante se producirán por este medio.

(3) Deberá aportar los documentos que acrediten la representación.

Instancia ante la que se reclama:

Servicio de Atención al Cliente

Defensor del Cliente

Oficina o Departamento a que se refiere la reclamación:

Materia a que se refiere la reclamación:

Libreta / Cuenta corriente

Plazo fijo / Ahorro

Préstamo / Crédito

Valores / Fondos de inversión

Servicio de caja

Atención personal

Medios de pago

Otros

Nº de contrato/s:

**I. Contenido de la reclamación** (exposición del motivo de queja/reclamación, con especificación clara y concreta de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento):

**II. Petición/es concreta/s o modo de rectificar la Entidad que se pretende:****III. Documentos que se adjuntan** (se relacionarán los documentos en que se fundamente la queja/reclamación: contratos, extractos de cuenta con los apuntes cuestionados, copia de adeudos, etc.):

El/los reclamante/s declara/n que no tiene/n conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. (marcar en su caso)

**Lugar y fecha de la reclamación:****Firma/s del/de los interesado/s:**

En caso de disconformidad con la resolución del SAC, o si hubiera transcurrido el plazo legal para resolver (15 días hábiles, si es sobre materia de servicios de pago; un mes, si el reclamante fuera consumidor, o dos meses, en caso de no consumidor, si versara sobre otra materia) sin que se haya emitido la correspondiente resolución, el reclamante podrá acudir al Supervisor que corresponda en función de la materia de su reclamación:

**Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España**

c/ Alcalá nº 48  
28014 Madrid

Tfno: 901 545 400

[https://app.bde.es/psr\\_www/faces/psr\\_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp](https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp)

**Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores**

c/ Edison Nº 4  
28006 Madrid

Tfno: 900 535 015

[https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/LibreAcceso/RQC/Reclamaciones\\_Consultas.aspx?t=2](https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/LibreAcceso/RQC/Reclamaciones_Consultas.aspx?t=2)

**Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

c/ Miguel Ángel nº 21  
28010 Madrid

Tfno: 952 24 99 82

[https://www.sededsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index\\_Proteccion\\_Asegurado.asp](https://www.sededsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp)

**De conformidad con la normativa vigente, para recurrir a estos Servicios deberá justificarse haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente. Si es Ud. consumidor, el plazo para trasladarles su reclamación es de un año desde que ésta fue presentada ante el SAC o el Defensor del Cliente (art. 18-1-e de la Ley 7/2017).**

**REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD):** En cumplimiento de la normativa de protección de datos, le/s informamos que los datos personales que nos facilite/n serán tratados por Caja Rural de Almedralejo S.C.C. (Cajalmedralejo), como responsable del tratamiento y en su propio interés legítimo, con la finalidad de administrar, ejecutar los servicios y productos solicitados o contratados por usted/es, así como atender las quejas, sugerencias o reclamaciones. Los datos requeridos son obligatorios. Los datos personales serán mantenidos durante el tiempo necesario, tras lo cual serán cancelados.

Podrá/n ejercer sus derechos, en los términos legalmente previstos, mediante comunicación escrita, adjuntando copia de su/s Documento/s Nacional/es de Identidad, dirigida al Delegado de Protección de Datos de Cajalmedralejo, a su dirección postal (Plaza San Antonio s/n, 06200 Almedralejo) o de correo electrónico ([protecciondedatos@cajalmedralejo.es](mailto:protecciondedatos@cajalmedralejo.es)).

Si desea/n conocer la política de privacidad de forma más amplia puede/n consultar el siguiente enlace:

[https://www.cajalmedralejo.es/descargas/GDPR/informacion\\_detallada\\_contacto.pdf](https://www.cajalmedralejo.es/descargas/GDPR/informacion_detallada_contacto.pdf)

**ENTREGAR EN CUALQUIER OFICINA O ENVIAR A: Caja Rural de Almedralejo – Servicio de Atención al Cliente:**

Plaza de San Antonio s/n; 06200 ALMENDRALEJO, o por correo electrónico a [atencioncliente@cajalmedralejo.es](mailto:atencioncliente@cajalmedralejo.es) (en este caso, sólo si su dirección de correo electrónico está certificada en la Caja o el mensaje se remite con su firma electrónica).