

REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE
CAJA RURAL DEL SUR, S.COOP. DE CREDITO

TITULO I

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

CAPÍTULO I

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

Artículo 1º. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja Rural del Sur, S.Coop. de Crédito, regula la actividad del Servicio de atención al cliente (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.

Artículo 2º. El Servicio dependerá jerárquicamente de la Secretaría General de la Caja Rural del Sur, 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, Caja Rural del Sur 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 Entidad respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Caja 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, se adoptarán las acciones necesarias para que el personal de dicho Servicio

disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros prestados por las entidades.

Artículo 3º. El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros de La Caja, 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 usuarios de servicios financieros 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 usuarios de servicios financieros 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 la Entidad 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 usuario de servicios financieros 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 usuarios de servicios financieros 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 los usuarios de servicios financieros.

CAPÍTULO II

DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INEGIBILIDAD 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 art. 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 Entidad, siendo comunicada al Banco de España 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 de la Entidad.

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.
- 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 CAJA RURAL DEL SUR S.COOP. Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

Artículo 10°. La Caja Rural del Sur, S.Coop. 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°. Todos los departamentos y oficinas 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 las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de los usuarios de servicios financieros, 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°. 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 consumidores en el plazo de un mes y de dos meses para el resto de usuarios de servicios financieros, desde su presentación

en el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico que la Caja tenga habilitada a tal fin, sin perjuicio de su derecho a presentar la oportuna reclamación ante Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones .

3. Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la 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 o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El derecho del usuario de servicios financieros de 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, , en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación. En caso de disconformidad con la resolución del Servicio no será necesario que transcurra el plazo de dos meses para que el interesado pueda acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor competente.
5. El presente Reglamento.
6. Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario 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 13º. Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el usuario de servicios financieros 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 14º. Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- a) Las reclamaciones que se presenten directamente ante el Defensor del cliente en determinadas sociedades cooperativas de crédito, salvo que sean materia excluida de sus competencias, según las limitaciones que a continuación se detallan:

a.1-Las quejas que se dirijan frente a las Cajas. 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.

a.2-Las reclamaciones de contenido económico de cuantía inferior a 100 euros y las superiores a 20.000 euros.

a.3-Las reclamaciones que formulen los usuarios de servicios financieros una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

a.4-Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las Cajas y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relaciones societarias.

a.5-Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las Cajas en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca. En ningún caso podrán considerarse amparadas en esta letra las cuestiones derivadas de la negligencia o dilación en la toma de decisiones por la entidad.

a.6-Las reclamaciones que se encuentren sometidas, o hayan sido resueltas mediante decisión judicial o arbitral o por el departamento o servicio de atención al cliente de las Cajas o por 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.

a.7-Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las Cajas frente al usuario de servicios financieros, en caso de constituir una intención manifiesta del usuario.

a.8-Las que puedan plantearse por 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.

- b) Las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios de servicios financieros 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 queja o 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 del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- f) Las reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas por el Defensor del Cliente.
- g) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al usuario de servicios financieros.
- h) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por usuarios de servicios financieros 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 usuario de servicios financieros 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 y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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 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 usuario de servicios financieros 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 usuario de servicios financieros y en la que se fundamente la misma.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el Servicio, ante el Defensor del Cliente 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 17°. El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el usuario de servicios financieros 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 art. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

CAPÍTULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 18°. Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el art. 13 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 de un mes para las presentadas por consumidores y dos para el resto de usuarios, que tiene para resolver el expediente. Este plazo se contará desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al cliente, ante el Defensor del Cliente, ante cualquier oficina de la Caja abierta al público o dirección de correo electrónico que la Caja tenga habilitada para tal fin.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al usuario de servicios financieros, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio, ello sin menoscabo de la posibilidad de que el reclamante inicie o presente la queja o reclamación en caso de subsanar las omisiones que impidieron la tramitación inicial del expediente. 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 o cuando sean competencia del Defensor del cliente de acuerdo con su Reglamento.
- 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 usuario de servicios financieros 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 Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Cuando una queja o reclamación se presente ante el Servicio, siendo su conocimiento competencia del Defensor del Cliente, de acuerdo con su Reglamento, se deberá remitir al Defensor del Cliente en un plazo máximo de 10 días, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación. El tiempo empleado por el Servicio antes de remitir la Queja o reclamación al Defensor del Cliente cuando el asunto sea de su competencia, computará dentro del plazo de dos meses fijado para que éste resuelva.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del usuario de servicios financieros, 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 un mes para las reclamaciones y quejas presentadas por consumidores y dos meses para el resto de usuarios, previsto en el párrafo primero de este artículo.

Tras dictarse el archivo de la queja o reclamación por no completar la documentación previa en el plazo otorgado, en el caso de que el interesado la aportara en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

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

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

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

Los usuarios de servicios financieros 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 usuario de servicios financieros, 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 un mes para las presentadas por consumidores y dos meses para el resto de usuarios, 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 o en su caso ante el Defensor del Cliente. La falta de resolución en dicho plazo, o la disconformidad con la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, 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.

La Resolución será siempre motivada, y podrán reconocer derechos económicos a favor del usuario de servicios financieros, 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 financieros. 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 usuario de servicios financieros 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 usuario de servicios financieros de plantear la misma ante 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.

Artículo 21º. La Resolución del Servicio de Atención al Cliente que estime la queja o reclamación planteada será vinculante para la entidad y directamente ejecutable, sin limitar los derechos que asisten al reclamante de acudir a otras instancias.

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 usuario de servicios financieros deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o hasta que no hubiese transcurrido dos meses desde la presentación de la reclamación 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 ante el Defensor del Cliente o del 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 23º. La presentación de una queja o 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 LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES Y DE LA MEMORIA

CAPÍTULO I

DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES

Artículo 24º. La Caja atenderá por medio del titular del Servicio, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Organismos Supervisores, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 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 Entidad 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 Entidad.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Entidad , si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

Segunda. El presente Reglamento y sus posibles modificaciones entrarán en vigor tras su verificación por el Banco de España, a quien se notificará una vez sea aprobado por el Consejo Rector de la Entidad

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

ANEJO 1

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

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAJA RURAL DEL SUR, S.COOP. DE CREDITO

C/ Murillo 2

Sevilla

41001 Sevilla

Correo electrónico:

atencionalcliente_crsur@cajarural.com

ANEXO I :POLITICA DE GESTION DE CONFLICTO DE INTERES DEL SAC DE CAJA RURAL DEL SUR, S.COOP.

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DEL SUR. S.C.C. (en adelante, el SAC), tiene por finalidad identificar las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que pueda llegar a lesionar los intereses de los clientes o usuarios de servicios financieros en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten ante el SAC, 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 SAC y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al SAC.

La citada política se establece de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, según el cual, las entidades deben adoptar las medidas necesarias para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la y garantizar que este toma de manera autónoma sus decisiones y evitar conflictos de interés.

ARTÍCULO 1. Conflicto de interés.

Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las quejas y reclamaciones que son de competencia del SAC sobreviene una contraposición entre el interés del SAC 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 SAC 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, la persona del Servicio a la que se atribuya su conocimiento mantenga o haya mantenido en los dos últimos años, relaciones de carácter comercial, laboral, de prestación de servicios, empresarial o análogas
- e) En el caso de tener relación de servicio con la persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

c) En el caso de haber participado directamente en la formalización de la operación que hubiera dado lugar a la queja o reclamación.

d) En caso de que la reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina de la caja en el que la persona del Servicio de Atención al Cliente haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años anteriores a la fecha de acuse de recibo de la queja o reclamación.

e) En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre la persona del SAC a quien se atribuya la tramitación de la queja o reclamación y el interesado en su resolución.

ARTÍCULO 3. Actuación en caso de conflicto de interés:

En caso de que durante la tramitación de las reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses 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, que deberá ser asignada a otra persona perteneciente al Servicio, siempre que no se dé ningún supuesto de conflicto de interés.

En caso de existir conflicto de interés con todas las personas adscritas al Servicio, la reclamación será tramitada por el Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 4. Prudencia y deber de imparcialidad.

Las personas adscritas al SAC deben 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 titular del SAC podrá ordenar a las personas en quienes se dé alguna de las circunstancias señaladas que se abstengan de toda intervención en el expediente.