



**CAJA RURAL DE
EXTREMADURA**

**REGLAMENTO PARA LA
DEFENSA DEL CLIENTE**

TÍTULO I

DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES

CAPÍTULO I

LEGISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA DEL DEPARTAMENTO, ALCANCE DEL SERVICIO E INSTANCIA COMPETENTE PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 1º. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de Caja Rural de Extremadura, S. Coop. de Crédito, en adelante la Caja, regula la actividad del Departamento de Atención al Cliente, en adelante el departamento, 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 departamento dependerá jerárquicamente de la Dirección General, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Caja adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Caja se asegurará de que el departamento 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 al servicio de dicho Departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros prestados por la Caja.

Artículo 3º. El departamento de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros de la Caja a la que es de aplicación este Reglamento, 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 la Caja a las que son de aplicación este Reglamento 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 las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Artículo 4º. Todo cliente y usuario de servicios financieros de la Caja tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Departamento 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 Departamento:

- 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 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INEGIBILIDAD Y CESE.

Artículo 6º. El titular del departamento 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 departamento tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector de la Caja.

Artículo 8º. Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del departamento 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 departamento cesará por alguna de las siguientes causas:

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

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

CAPÍTULO III

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

Artículo 10º. La Caja adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el departamento, 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 Departamento y asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

Artículo 11º. Todos los Departamentos y Oficinas de la red comercial de la Caja tienen el deber de facilitar al Departamento de Atención al Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por la misma, que sean objeto de queja o reclamación por parte de 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 12º. 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:

1. La existencia del Departamento de atención al cliente y del Defensor del Cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
2. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes y usuarios, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento 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.
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 Departamento de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El derecho del cliente y del usuario 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 caso de disconformidad con una resolución del Departamento de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.
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 de la Caja respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente o 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 bancarios, en particular del principio de equidad.

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

- 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 de acuerdo con el artículo 11 de su Reglamento:
 - i. *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 prestadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.*
 - ii. *Las reclamaciones de contenido económico de cuantía inferior a 100 euros y las superiores a 20.000 euros.*
 - iii. *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.*

- iv. *Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las Cajas y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relaciones societarias.*
 - v. *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.*
 - vi. *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.*
 - vii. *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.*
 - viii. *Las que puedan plantearse por los usuarios de servicios financieros 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 o usuario 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. En ningún caso se entenderán comprendidas dentro de este supuesto las quejas y reclamaciones que se produzcan por dilación o negligencia en la toma de decisiones de 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.

El procedimiento se inicia 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 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.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, 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 departamento, o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que la Caja tiene habilitada a este fin. Si la queja o reclamación se presenta ante el Defensor del Cliente se estará a lo establecido en su Reglamento.

Las oficinas de la Caja abiertas al público tendrán a disposición de los clientes un formulario de iniciación de quejas o reclamaciones, el cual tendrá carácter voluntario u optativo. Dichos formularios estarán igualmente disponibles tanto en el sitio de la Caja como en Internet.

Artículo 17º. 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 Departamento 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 18º. Recibida una queja o reclamación por el Departamento, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el titular del Departamento acusará recibo por escrito a la mayor brevedad posible y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente. Este plazo de dos meses se contará desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en el Departamento 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 Departamento, 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 reclamación se presente ante el Defensor del Cliente, siendo su conocimiento competencia del Departamento de Atención al Cliente de la Caja deberá el Defensor del Cliente remitirla al Departamento de Atención al Cliente de la Caja, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

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 dos meses 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 Departamento, 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 reclamación por el Departamento de Atención al Cliente de la Caja, 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 Departamento 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 dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de las Cajas o en su caso ante el Defensor del Cliente. La falta de resolución en dicho plazo de dos meses, o la disconformidad con la resolución dictada por el Departamento 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 cliente 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.