

Cajas o informe del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

a.7-Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de las Cajas frente al cliente.

a.8-Las que puedan plantearse por clientes 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 clientes 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 Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.
- f) Las reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas por el Defensor del Cliente.
- g) Las quejas y reclamaciones que estén dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente y siempre y cuando esta intencionalidad sea manifiesta.
- h) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes 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 15º. La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente 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 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 cliente 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 y en la que se fundamente la misma.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el *servicio*, o ante cualquier oficina abierta al público de las Cajas, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que la Caja tenga habilitada a este fin.

Artículo 17º. El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente 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 18º. 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 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 cualquier oficina de la entidad abierta al público o dirección de correo electrónico.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el *servicio*. 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 cliente 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 Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

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 a la Defensor del Cliente en un plazo máximo de 10 días, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del cliente, 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.

Artículo 19º. Admitida a trámite una queja o reclamación, el Titular del *servicio*, podrá recabar tanto del cliente 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 *servicio* 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 cliente a satisfacción de éste, el *servicio* lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

Los clientes 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 cliente, 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 *servicio* 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 Servicio de Defensa del Cliente. La falta de resolución en dicho plazo de dos meses dará derecho al reclamante a acudir al Comisionado correspondiente conforme al artículo 10.3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo sobre departamentos y servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades financieras.

La Resolución será siempre motivada, y podrán reconocer derechos económicos a favor del cliente, 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 cliente 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 Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Artículo 21º. En caso que la Resolución estime la queja o reclamación planteada deberá el cliente aceptar la resolución por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea administrativa, judicial, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes y habrá de efectuarse por el cliente dentro de los treinta días siguientes a su recepción, pasado el cual sin respuesta se entenderá que rechaza la resolución.

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 cliente 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 Servicio de Defensa del Cliente o del Comisionado que corresponda para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 23º. La presentación de una reclamación ante el *departamento o 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 EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS Y DE LA MEMORIA

CAPÍTULO I

DE LA RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 24º. La Caja atenderá, por medio del titular del *servicio*, los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros 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 Caja 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 Caja.



DISPOSICIONES FINALES

Primera. El Reglamento del *servicio* podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, 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 entrará en vigor desde el momento que sea aprobado por el Consejo Rector de la Caja y notificado al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y al Banco de España, a la que se acompañará la designación del Titular del *servicio*.

Tercera. El Consejo Rector de la Caja queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios y por el Banco de España (*u organismo competente de la Comunidad Autónoma*)

Cuarta. A los efectos del artículo 16 de este Reglamento, la dirección del *servicio* será la siguiente:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CAJA RURAL CENTRAL, S. COOP. DE CRÉDITO
Dirección: C/Jose Maria Sarget, 29- 03300 -Orihuela (Alicante)
Nº de Fax: 965301349
Nº de Teléfono: 902104102
Correo Electrónico: atencion_clientes_crcentral@cajarural.com**