

# **REGLAMENTO**

**SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CAJASIETE, CAJA RURAL, S.C.C.**

**TÍTULO 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 regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el Servicio) de **Cajasiete** - Caja Rural S.C.C. - (en adelante la Caja), de acuerdo con 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 (en adelante la Orden) y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

El reglamento ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Cajasiete Caja Rural S.C.C

El termino cliente en el presente Reglamento ha de equipararse a cualquier usuario de los Servicios financieros prestados por la Entidad.

**Artículo 2º.** El Servicio 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 SERVICIO al resto de Servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Caja se asegurará de que su Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al Servicio del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de Servicios financieros.

**Artículo 3º.** El Servicio tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y usuarios de servicios financieros, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos previstos en este Reglamento, tienen consideración de quejas, las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios de servicios financieros de la Caja, presentadas como consecuencia de la tardanza, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Tienen la consideración de reclamaciones, las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros de la Caja que tengan por objeto obtener la restitución de un interés o un derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan un perjuicio para los intereses o derechos para el reclamante, 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 o usuario de servicios financieros de la Caja tendrá derecho a someter a conocimiento y decisión del SAC, cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas y en el presente Reglamento.

**Artículo 5º.** En el desarrollo de su función, corresponde al SAC:

- a. Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes 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 sus clientes o usuarios de servicios financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD 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, debiendo ser comunicada a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

**Artículo 7 º.** 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.

**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 con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector, debiendo concurrir causa objetiva y grave.

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 LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO 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 SERVICIO, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones.

**Artículo 11º.** Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al Servicio, 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, 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 de Servicios financieros, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

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 es de dos meses desde su presentación en cualquier instancia de la entidad.
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 de la Caja respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente 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, excluidos de la competencia del Servicio:

- A. 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.
- B. 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.
- C. 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 a la Entidad.
- D. Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar con intención manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente o usuario de Servicios financieros.

- E. Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes o 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 cliente o usuario de Servicios financieros de la Caja 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 queja o reclamación.
- 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 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 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 con este Reglamento, serán rechazadas.

## CAPÍTULO II

## DE LA TRAMITACIÓN

**Artículo 18º.** Recibida una queja o reclamación en los términos establecidos en el artículo 13 del presente Reglamento y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el SERVICIO o en cualquiera de las instancias a que se refieren los artículos 16 y 20 del presente Reglamento, el titular del SERVICIO acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente. No obstante si por normativa el plazo de resolución de una reclamación debiera ser inferior al citado plazo, el titular del Servicio lo comunicarán en el momento del acuse de recibo de la misma.

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, salvo que se subsanen 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 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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según el caso.

Cuando una reclamación o queja se presente ante el SERVICIO, siendo su conocimiento competencia del Defensor del Cliente, de acuerdo con su Reglamento, aquel deberá remitirla al Defensor del Cliente, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer de su reclamación.

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 dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo o el que sea exigido por normativa.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por Servicio con posterioridad al plazo conferido en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación.

**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 la reclamación por el Servicio de Atención al cliente, impide que la misma reclamación pueda ser conocida de forma simultánea 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 interesados 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, o usuario de Servicios financieros de la Caja, 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 o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de la Caja o ante el Defensor del Cliente. La falta de resolución en dicho plazo de dos meses, dará derecho al reclamante 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.

La Resolución será siempre motivada, podrá reconocer derechos económicos a favor del cliente o usuario de Servicios financieros de la Caja, 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.



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.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, que en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda en razón de la materia.

**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 cliente o usuario de Servicios financieros de la Caja deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio, o hasta que no hubiesen 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 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 el Servicio de Reclamaciones de los Organismos Supervisores, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados 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 un informe explicativo 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 dicho informe 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 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**  
**CAJASIE TE CAJA RURAL, S.C.C.**  
**Avda. Manuel Hermoso Rojas, 8**  
**38003 Santa Cruz de Tenerife**  
Correo electrónico: [cajasiete\\_sac@cajasiete.com](mailto:cajasiete_sac@cajasiete.com)