REGLAMENTO
PARA EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE LA CAJA RURAL NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA DE ONDA, S. COOP. DE CRÉDITO V.

ÍNDICE

TÍTULO I. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 3

CAPÍTULO I. LEGISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA JERARQUICA Y AUTONOMIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES ... 3

CAPÍTULO II. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE 4

CAPÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN. 6

TÍTULO II. DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN 7

CAPÍTULO I. OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES. 7

CAPÍTULO II. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES 8

CAPÍTULO III. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE, NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS 10

CAPÍTULO IV. INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN. 11

TÍTULO III. DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS 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 Y DEL INFORME ANUAL 11

TITULO IV. DEL INFORME ANUAL 12

DISPOSICIONES TRANSITORIAS 13

DISPOSICIONES FINALES 13

ANEXO 1. Información de contacto del SAC 14

ANEXO 2. Política de conflicto de intereses 15

TÍTULO I. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I. LEGISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA JERARQUICA Y AUTONOMIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES

Artículo 1. Reglamento y legislación aplicable

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante el Servicio o SAC) de Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, S. Coop. de Crédito V. (en adelante, la Entidad o la Caja).

El Servicio se rige por 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 que le sea de aplicación.

Artículo 2. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones

El Servicio dependerá jerárquicamente de la Comisión Mixta de Auditoría, adoptando la Caja todas las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél adopta de manera autónoma las decisiones en el ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés. Respecto a los conflictos de interés del Servicio, en todo caso, se establecen medidas de gestión y control que figuran como Anexo 2 a este Reglamento.

Artículo 3. Ambito de actuación

El Servicio tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan sus clientes y usuarios de servicios financieros.

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

Por otro lado, se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre aquellas y los clientes, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones

y regulan determinados aspectos relativos a su publicidad, normas de actuación o conducta e información.

Finalmente, se entenderán como buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión y sin constituir un uso bancario, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de negocios financieros.

Artículo 4. Alcance subjetivo

Todo cliente y persona física o jurídica, española o extranjera, usuario de servicios financieros de la Caja tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio, directamente o mediante representación, cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 5. Funciones

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
b) Presentar ante los departamentos correspondientes, la Dirección de la Caja, la Comisión Mixta de Auditoría y el Consejo Rector, cuantos informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre la Caja y sus clientes y usuarios de servicios financieros.

CAPÍTULO II. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE

Artículo 6. Designación del titular del SAC

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 artículo 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

La designación del mismo corresponderá al Consejo Rector de la Caja, debiendo ser comunicada al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones, así como a las autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7. Duración del mandato

El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de cuatro (4) años, pudiendo ser renovado, mediante acuerdo expreso, por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector de la Caja.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del Servicio y por consiguiente no podrán ser susceptibles de nombramiento, las personas físicas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

a) Quienes hayan sido declarados en concurso y no hayan sido rehabilitados.
b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
c) Quienes se encuentren procesados o, en relación a los procedimientos de los títulos 2º y 3º de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se ha dictado auto de apertura de juicio oral.
d) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
e) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Caja o cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer la autonomía de sus decisiones e imparcialidad.

Artículo 9. Cese

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 pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
c) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
d) Por renuncia o dimisión del cargo.
e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector en caso de incumplimiento grave de sus funciones.
g) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
h) Por haber sido condenado por delito por sentencia firme.

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 inmediatamente siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

Artículo 10. Garantía de la autonomía y adecuación del SAC a sus funciones

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.

Adicionalmente, 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 departamentos de la organización, 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, adoptarán las acciones necesarias para que el personal del Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 11. Adecuación de la información al SAC para el desarrollo de sus funciones

Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al SAC toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las 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 12. Información a los clientes sobre el funcionamiento del SAC

La Caja pondrá a disposición de sus clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

1. La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
2. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, dentro de los plazos a los que se refiere el artículo 20 del presente Reglamento, computados desde su presentación.
3. Referencia a los Servicios 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 SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquellos.
4. El derecho del cliente de acudir a los Servicios 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, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o, en

ausencia de resolución, tras acreditar haber trascurrido el plazo de resolución desde la presentación de la queja o reclamación.
5. El presente Reglamento.
6. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
7. La existencia del servicio del Defensor del Cliente de la entidad con indicación de su dirección postal y electrónica.

TÍTULO II. DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I. OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 13. Objeto

Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de la Caja respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente o usuario 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 14. Materias excluidas

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

a) 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.
b) 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 Caja.
c) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.
d) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes 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 15. Gratuidad

La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 16. Forma y requisitos

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 y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieren 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.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder y en las que fundamente su queja o reclamación.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el Servicio o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico que la Caja tenga habilitada a este fin.

Si la queja o reclamación se presentara ante el Defensor del Cliente se estará a lo establecido en su Reglamento.

Artículo 17. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

El plazo máximo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos (2) 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 este Reglamento, serán rechazadas.

CAPÍTULO II. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 18. Admisión a trámite

Recibida una queja o reclamación en los términos que establece el artículo 16 y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el Servicio o ante cualquiera de las instancias a que se refiere el artículo 16 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 para resolver el expediente.

Como regla general, en los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante.

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
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 al contenido del artículo 13.
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 al que se refiere el artículo 17 del presente Reglamento.
f) Cuando la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente.
g) Cuando el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

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, informándole de que cuenta con un plazo de diez días naturales para presentar 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 a los Servicios 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, según el caso.

Artículo 19. Subsanación de la información por parte del cliente

Si en la queja o reclamación presentada no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución previsto en el artículo 20.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Servicio con posterioridad al plazo conferido en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 20. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones

Los plazos para resolver las reclamaciones serán los siguientes de conformidad con el tipo de reclamación y condición del reclamante:

1. Reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas financieras urgentes (en adelante, RDL de servicios de pago), el plazo para resolver será de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación.

No obstante lo anterior, se atenderá a la excepción prevista en el apartado 2º del artículo 69 del RDL de servicios de pago, que establece que "en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes".

2. Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo será de un mes desde la recepción de la reclamación.

3. Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de dos meses desde la recepción de la reclamación.

CAPÍTULO III. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE, NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

Artículo 21. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo que, según el caso, se recoge en el artículo 20 del presente Reglamento y siempre a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. La falta de resolución en el plazo que corresponda dará derecho al reclamante a acudir 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, según el caso.

La Resolución, que será siempre motivada, podrá 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.

Esta Resolución no es vinculante para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

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 reclamante 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, 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 y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que corresponda por razón de la materia. Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por consumidor, deberá hacerse constar en la resolución que, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC, no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes.

CAPÍTULO IV. INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN.

Artículo 22. Incompatibilidad de acciones de reclamación

Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones de reclamación sobre la misma cuestión.

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial o ante el Defensor del Cliente sobre la misma materia, o ante el 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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 23. Interrupción del plazo de prescripción

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 DEL BANCO DE ESPAÑA, DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE

VALORES Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES Y DEL INFORME ANUAL

Artículo 24. Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores

La Caja atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que los Servicios 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 puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

TITULO IV. DEL INFORME ANUAL

Artículo 25. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, 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 del Informe Anual se integrará en la memoria anual de la Caja.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Primera. Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación o verificación de este Reglamento se sustanciarán conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Disposición Transitoria Segunda. El titular del Servicio designado con anterioridad a la aprobación y verificación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por algunas de las causas recogidas en el artículo 9 del presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

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

Disposición Final Segunda. El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez sea aprobado por el Consejo Rector de la Caja, será remitido a la Generalitat Valenciana para su verificación y, si procede, al Banco de España.

Disposición Final Tercera. A los efectos de lo dispuesto en los artículos 12 y 16 de este Reglamento, la dirección del Servicio será la que figure en el Anexo 1.

ANEXO 1. Información de contacto del SAC

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
CAJA RURAL NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA DE ONDA, S. COOP. DE CRÉDITO V.

Plaza El Pla, 19 12200 ONDA
Nº de Teléfono: 964-776677
sac@caixaonda.com

ANEXO 2. Política de conflicto de intereses

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE ONDA (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 competa al SAC. Se hace constar que a la fecha de la adopción de esta política, el Servicio está constituido por una única persona, el Titular del 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, el Titular del SAC.

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 al Titular 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, el Titular del SAC mantenga o haya mantenido en los dos últimos años, relaciones de carácter comercial, laboral, de prestación de servicios, empresarial o análogas.
d) 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.

e) En el caso de haber participado directamente en la formalización de la operación que hubiera dado lugar a la queja o reclamación.
f) En caso de que la reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina de la Caja en el que el Titular del SAC haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años anteriores a la fecha de acuse de recibo de la queja o reclamación.
g) En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre el Titular 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 el supuesto 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, esta deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma.

Dado que en la Entidad el Servicio tiene carácter unipersonal, ante esta situación la reclamación será tramitada por el Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 4. Prudencia y deber de imparcialidad.

El Titular del SAC debe 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.