

REGLAMENTO

DEL

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DE

CAJA RURAL DE NAVARRA

Artículo 1º. El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Caja, dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente Reglamento.

Artículo 2º. Todo usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio de Atención al Cliente cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de **quejas** las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de la Caja. Se considerarán **reclamaciones** las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 3º. El titular del Servicio de Atención al Cliente será el que, designe expresamente el Consejo Rector de la Caja.

El titular del Servicio de Atención al Cliente 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 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 Titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores y al Banco de España.

Artículo 4º. El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de diez años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector de la Caja.

Artículo 5º. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.

- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Ser declarado fallido o concursado no rehabilitado.
- f) Renuncia.
- g) Acuerdo motivado del Consejo Rector de la Caja, el cual será siempre por causa grave y justificada.

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

Artículo 6º. Será función del Titular del Servicio de Atención al Cliente, en los términos que establece este Reglamento, la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros prestados por entidad, derivados de sus relaciones con la misma, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En el desarrollo de su función, corresponde al Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Conocer y resolver las quejas o reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo diez de este Reglamento.
- b) Presentar, formular y realizar ante 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 los servicios financieros prestados por la entidad.

Artículo 7º. La Caja adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio de Atención al Cliente, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones.

Artículo 8º. Todos los empleados, servicios y departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite éste en relación con el ejercicio de sus funciones.

Artículo 9º. Se pondrá a disposición de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página WEB, de la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente

Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las quejas o reclamaciones ante los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores.

Artículo 10º. Las quejas o 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 usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, considere contrario a los buenos usos y prácticas financieras, 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, sobre los que, de no haber existido el Servicio de atención al Cliente, la queja o reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores.

Artículo 11º. Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

- a) Las quejas o reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que estos tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- b) Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre la Caja y sus empleados, así como las relaciones societarias, salvo las originadas en operaciones mercantiles y comerciales (típicamente bancarias) de la entidad, con dichos accionistas y/o empleados.
- c) Las cuestiones 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. No quedarán excluidas las cuestiones relativas a las quejas por la supuesta demora en comunicar al interesado las decisiones discrecionales de la Caja.
- d) Las quejas o reclamaciones que se encuentren sometidas a, o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o informe de los servicios de reclamaciones de los órganos supervisores.
- e) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar de manera manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad.

Artículo 12º. La presentación y tramitación de las quejas o reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al usuario de los servicios financieros prestados por la entidad pago alguno por dicho concepto.

Artículo 13º. La presentación de las quejas o reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o correo postal, 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.

La queja o reclamación deberá 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 o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la 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 Reclamante y en la que se fundamente su queja o reclamación.

La queja o reclamación deberá ir dirigida al Servicio de Atención al Cliente, y podrá presentarse directamente ante éste y, en su caso, ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para tal fin en la Entidad.

Artículo 14º. El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

Toda reclamación recibida por el Servicio de Atención al Cliente 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. 11 de este Reglamento, serán rechazadas.

Artículo 15º. Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el Director del Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación, esta fecha será desde su entrada en cualquier instancia de la entidad, a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene el Servicio para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio de Atención al Cliente, salvo que las causas que motivaron su inadmisión no se mantengan.

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 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 los servicios financieros prestados por la entidad en relación a los mismos hechos.
 - e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la 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.

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 reclamación sin más trámite, si bien el interesado podrá aportarla posteriormente en un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

Artículo 16º. El Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 17º. 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, por correo postal o dirección de correo electrónico de la Caja.

La Resolución será siempre motivada y podrá reconocer derechos económicos a favor del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad en cualquier cuantía 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 reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La resolución de todas las quejas o reclamaciones planteadas al SAC, deberán indicar el derecho que le asiste al reclamante de plantear la misma ante los servicios de reclamación de los órganos supervisores.

Artículo 18º. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente favorables al reclamante vincularán a la Caja. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

La Caja deberá proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ella concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no se señalare plazo, y se tratase de pago de cantidad, ésta se hará efectiva.

Artículo 19º. El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para aquéllas y el Servicio de Atención al Cliente dará por concluida la tramitación. Así mismo, se dará por concluida la tramitación si unilateralmente, en cualquier momento, la Caja se allanase a la petición del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, o éste retirase su queja o reclamación, lo que deberá justificarse documentalmente y hacerse a satisfacción del usuario de los servicios financieros prestados por la entidad.

Artículo 20º. La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Servicio de Atención al Cliente estará reservada a las partes afectadas.

Los archivos y antecedentes estarán en poder del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 21º. Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o en el plazo de dos meses. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

El usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, tiene derecho de acudir a los servicios de reclamaciones de los Supervisores en caso de disconformidad con la resolución o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

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

Artículo 22º. La presentación de una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente 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.

Artículo 23º. Con independencia del trámite de las quejas o reclamaciones, el Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá dirigir al Consejo Rector de la Caja requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de la Caja que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad.

Artículo 24º. Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio de Atención al Cliente 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 o reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas o 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.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La regulación del Servicio de Atención al Cliente podrá ser modificada por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la Institución del Servicio de Atención al Cliente que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

Segunda. La entrada en vigor del presente Reglamento y sus futuras modificaciones, tendrá lugar una vez que haya sido verificado por el Banco de España.

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

ANEXO:

A los efectos del artículo 13, la dirección del Servicio de Atención al Cliente será la siguiente:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CAJA RURAL DE NAVARRA
Plaza de los Fueros, nº. 1
31003 PAMPLONA