REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE

CAJA RURAL DE GRANADA, S. COOP. DE CRÉDITO.

ÍNDICE

Título I. Del Servicio de Atención al Cliente.

Capítulo I. Legislación aplicable, dependencia jerárquica y autonomía del Servicio de Atención al Cliente y sus funciones.

Capítulo II. Titular del Servicio de Atención al Cliente: designación, duración del mandato, causas de incompatibilidad o inelegibilidad y cese.

Capítulo III. Obligaciones de la entidad y de sus departamentos con el Servicio de Atención al Cliente y de las obligaciones de información.

Título II. De las quejas y reclamaciones y su tramitación.

Capítulo I. Objeto, forma requisitos y plazo para la presentación de quejas y reclamaciones.

Capítulo II. Tramitación de las quejas y reclamaciones.

Capítulo III. Finalización del expediente, notificación de la resolución y sus efectos.

Capítulo IV. Incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción.

Título III. De la relación con los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Título IV. Del informe anual

Disposiciones transitorias.

Disposiciones finales.

Anexo I. Información de contacto del Servicio de Atención al Cliente.

Anexo II. Política de conflicto de intereses.

TÍTULO I. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I. - Legislación aplicable, dependencia jerárquica y autonomía del Servicio de Atención al Cliente y sus funciones.

Artículo 1º. 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 de Granada, Sociedad Cooperativa de Crédito (en adelante, la Entidad o la Caja).

El SAC 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 2º. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones.

El servicio dependerá jerárquicamente del Consejo Rector de la Entidad, 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 aquel 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 II a este Reglamento.

Artículo 3º. Ámbito de actuación.

El SAC tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten 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 4º. Alcance subjetivo.

Todo cliente, persona física o jurídica, española o extranjera, y 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 5º. 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 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 6º. Designación del titular del SAC.

El titular del SAC 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 al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como a las autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7º. 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.

Artículo 8º. 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 9º. 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 la 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 entidad y de sus departamentos con el Servicio de Atención al Cliente y de las obligaciones de información.

Artículo 10º. 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 autonomía 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 servicios 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 11º. 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 los mismos, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes y usuarios, 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. Información a los clientes sobre el funcionamiento del SAC.

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

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de la 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 y del usuario, 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 que ha transcurrido el plazo de resolución que corresponda 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 13º. 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 14º. Materias excluidas.

Quedan, en todo caso, excluidas 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 Entidad.

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 o al usuario.

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 15º. Gratuidad.

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

Artículo 16º. 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 estos 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 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.

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

La queja o reclamación podrá presentarse ante el Servicio, o en 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.

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

Artículo 17º. 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 o el usuario 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 18º. 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 SAC o en 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 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.

Artículo 19º. 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 de los plazos previstos en el artículo 20.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Servicio de Atención al Cliente 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 20º. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones.

Los plazos para resolver las quejas y 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 relacionadas con servicios de pago, 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, éste 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 21º. 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, así como la que pueda emanar del Defensor del Cliente, es vinculante para la entidad pero no 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, 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 que corresponda por razón de la materia. Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por un 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 (Organismos) competentes.

CAPÍTULO IV.- Incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción

Artículo 22º. 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 o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 23º. Interrupción del plazo de prescripción de acciones.

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, LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Artículo 24º.- 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 pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

TÍTULO IV. DEL INFORME ANUAL

Artículo 25º. - 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 de Atención al Cliente designado con anterioridad a la aprobación y verificación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por alguna 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 de Atención al Cliente 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 aprobado por el Consejo Rector de la Caja, será remitido al Banco de España, para su verificación.

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 I.

ANEXO I. Información de contacto del Servicio de Atención al Cliente.

Dirección postal y electrónica del Servicio de Atención al Cliente:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
CAJA RURAL DE GRANADA, S. COOP. DE CRÉDITO
Avda. Don Bosco nº 2, Granada, CP 18006
Correo electrónico: atencioncliente@crgranada.com

ANEXO II. Política de conflicto de intereses.

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE GRANADA, SCC (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.

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 entidad y garantizar que éste 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.

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 a la persona 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, la persona del Servicio a la que se atribuya su conocimiento 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 la persona del Servicio de Atención al Cliente 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 la persona 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 caso 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 éste pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, éste deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma, que deberá ser asignada a otra persona perteneciente al Servicio, siempre que no se dé ningún supuesto de conflicto de interés.

En caso de existir conflicto de interés con todas las personas adscritas al Servicio, la reclamación será tramitada por el Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 4. Prudencia y deber de imparcialidad.

Las personas adscritas al SAC deben 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.
El titular del SAC podrá ordenar a las personas en quienes se dé alguna de las circunstancias señaladas que se abstengan de toda intervención en el expediente.