

REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA RURAL DE BURGOS, FUENTEPelayo, SEGOVIA Y CASTELLDANS, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO.

TÍTULO I

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES

CAPÍTULO I

LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES.

Artículo 1º. Reglamento y legislación aplicable

El presente Reglamento para la Atención y Defensa del Cliente de la Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellans, Sociedad Cooperativa de Crédito, en adelante la Caja o la Entidad, regula la actividad del Servicio de atención al cliente de la Caja (en adelante el Servicio), que se crea al amparo de 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 y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

Artículo 2º. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones

El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección General, 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, para lo cual la Caja adoptará las medidas de gestión y control pertinentes.

Artículo 3º. Ámbito de actuación

El Servicio de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios o productos que la Caja preste, en adelante el reclamante, relacionadas con sus 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, salvo las expresamente excluidas de acuerdo a lo regulado en el artículo 14 del presente Reglamento.

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 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 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.

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 o usuarios, 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 o usuario de los servicios financieros de la Caja ya sea persona física o jurídica, española o extranjera 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 los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
- b) Presentar ante la Dirección y los departamentos de la Caja que corresponda y ante 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 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. Designación del titular del Servicio

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, siendo comunicada al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y demás autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7º. Duración del mandato

El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de 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 las 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 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 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 las funciones del titular.
- g) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- h) Por haber sido condenado por la comisión de un delito en 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

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. Garantía de la autonomía y adecuación del Servicio a sus funciones

La Entidad 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.

Para ello, la Entidad adoptará las medidas oportunas que garanticen que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Así mismo, la Caja dotará al Servicio de los medios humanos, materiales y técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, en particular adoptará 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, asistiéndole en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

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

Todos los departamentos de la Entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de atención al cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por la misma, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes o usuarios de sus servicios financieros, 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 y usuarios de los servicios financieros sobre el funcionamiento del Servicio

La Entidad pondrá a disposición de sus clientes y usuarios de sus servicios financieros en todas y cada una de las 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 su dirección postal y electrónica.
2. La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas dentro de los plazos a los que se refiere el artículo 19 del presente Reglamento computados desde su presentación.
3. Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los órganos supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores, 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 para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El derecho del cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Órganos Supervisores que corresponda, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido 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.

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, y 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 Caja.
- c) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Servicio de Reclamaciones del Órgano Supervisor que corresponda.
- d) 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 usuario de servicios financieros.
- e) 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 o usuario de servicios financieros 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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, aunque el Servicio podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones si no cumplieran con todas las exigencias de la citada ley.

Las quejas y reclamaciones deberán tener el siguiente contenido mínimo:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número y copia del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Que el 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 cliente y en la que se fundamente la misma.

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

Artículo 17º. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de seis 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

DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 18º. Admisión a trámite

Recibida una queja o reclamación por la Entidad en los términos que establece el presente Reglamento, se remitirá al Servicio.

El Servicio acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver el expediente.

En la comunicación referente a la admisión a trámite se informará al reclamante de su derecho a acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Órganos Supervisores si en los plazos establecidos en el artículo 19 de este Reglamento, la Entidad no resolviera su queja o reclamación.

Si el Servicio no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos o completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales siguientes a su recepción, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo de los plazos máximos de resolución de la queja o reclamación.

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 refieran a 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.
- 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 o queja resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente o usuario de servicios financieros.
- g) Cuando el contenido de la reclamación o queja 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 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 Órgano Supervisor que corresponda en atención a la materia objeto de reclamación.

Todo ello sin perjuicio del derecho que le asiste a plantear una nueva queja o reclamación sobre los mismos hechos planteados inicialmente, si las circunstancias anteriormente enumeradas ya no concurren.

Admitida a trámite una queja o reclamación, el titular del Servicio, podrá recabar tanto del cliente o usuario de servicios financieros como de los distintos departamentos o servicios de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento de la Caja como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

CAPÍTULO III

DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

Artículo 19º. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones

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

- a) 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, el plazo para resolver será de quince días hábiles desde la presentación 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 citado anteriormente, 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, plazo que en ningún caso excederá de un mes".
- b) Reclamaciones de consumidores sobre otras materias: el plazo de resolución será de un mes desde la presentación de la reclamación de acuerdo lo dispuesto en la Disposición Final Quinta de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- c) Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias: el plazo será de dos meses desde la presentación de la reclamación.

Artículo 20º. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo que proceda de acuerdo a lo recogido en el artículo 19 del presente reglamento, contado siempre a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada.

Los clientes y usuarios podrán acudir al Servicio de Reclamación del Órgano Supervisor correspondiente (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) en caso de que su reclamación o queja no haya sido resuelta en los plazos aplicables de acuerdo a lo establecido en el artículo 19º contados desde su presentación.

La Resolución será siempre motivada, y podrá reconocer derechos económicos a favor del cliente o usuario de servicios financieros, 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 será 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 deberán indicar expresamente el derecho que le asiste al reclamante de plantear la misma ante el Servicio de Reclamaciones del Órgano Supervisor que corresponda por razón de la materia, en caso de disconformidad con la resolución.

Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por un consumidor, se hará constar en la resolución que transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la Entidad o su Servicio de Atención al Cliente, no podrá presentarla ante los servicios de reclamaciones de los Órganos Supervisores competentes por razón de la materia.

CAPÍTULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 21º. Incompatibilidad de acciones de reclamación

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, si el cliente o usuario de servicios financieros iniciara acción alguna por otra vía antes de que se produzca resolución por el Servicio se producirá la inadmisión a trámite de su queja o reclamación.

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 del Servicio de Reclamaciones del Órgano Supervisor que corresponda por razón de la materia (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 22º. 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 EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANOS SUPERVISORES CORRESPONDIENTES

Artículo 23º. 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 de los Órganos Supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en la normativa que resulte de aplicación.

TÍTULO IV

DE LA MEMORIA ANUAL

Artículo 24º. Memoria Anual

Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el Consejo Rector de la Caja una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen de la Memoria Anual se integrará en la memoria anual de la Caja.

DISPOSICIONES FINALES

Disposición Final Primera.

El Reglamento del Servicio y sus anexos debe ser aprobado y podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, remitiendo el mismo al Banco de España para su verificación. 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 Entidad de Crédito.

Disposición Final Segunda.

El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones, entrarán en vigor desde el momento que sea definitivamente verificado por el Banco de España.

Disposición Final Tercera.

Toda referencia efectuada a lo largo de este Reglamento al cliente o clientes de la Caja, se entenderá hecha a cualquier persona usuaria de los servicios que la misma presta en el ejercicio de su actividad.

Disposición Final Cuarta.

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

Disposición Final Quinta.

A los efectos de los artículos 12 y 16 de este Reglamento, las direcciones del Servicio constarán debidamente publicadas en los tableros de información de las oficinas de la Caja así como en su página WEB.

ANEXO I. POLITICA DE CONFLICTO DE INTERES

La política de gestión de conflictos de interés del Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural de Burgos, Fuentepelayo, Segovia y Castellanos, S.C.C. (en adelante el Servicio), 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 Servicio, 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 Servicio y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al Servicio. Se hace constar que a la fecha de la adopción de esta política, el Servicio está constituido por tres personas, el Titular del mismo y dos colaboradores.

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 competencias del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, sobreviene una contraposición entre el interés del Servicio y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación, ya sea el Titular del Servicio o sus Colaboradores.

Artículo 2. Supuestos

A efectos de lo dispuesto en el 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 Servicio o a cualquiera de sus colaboradores a los que se haya atribuido su conocimiento o estudio.
- b) En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado con cualquiera de los interesados o con sus 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 Servicio o sus Colaboradores mantengan o hayan 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 exista un conflicto pendiente de resolución por los órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre el Titular del Servicio o cualquiera de sus Colaboradores 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 encargada de tramitar el expediente (Titular o Colaboradores) tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés que entienda que puede afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, éste deberá comunicarlo a su superior jerárquico y abstenerse de participar en la tramitación y resolución de la misma, cediéndosela a otro de los miembros del Servicio.

Los posibles conflictos de interés también se comunicarán a la Función de Cumplimiento Normativo.

Artículo 4. Prudencia y deber de imparcialidad

El Titular del Servicio o sus Colaboradores deberán conocer y analizar las reclamaciones que se sometan 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 de este documento, se abstendrán de gestionar la misma cediendo su estudio, tramitación y resolución a otro de los miembros del Servicio.