

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA RURAL DE ARAGON, S. COOP. DE CRÉDITO.**

## **TÍTULO I DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES**

### **CAPÍTULO I LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, Y DEPENDENCIA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**Artículo 1º.** El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de la Caja Rural de Aragón, S. Coop. de Crédito, regula la actividad del *Departamento* de atención al cliente de la Caja Rural de Aragón, S. Coop. de Crédito (en adelante *el departamento*), 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.** El *departamento* dependerá jerárquicamente de la *Consejo Rector*, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Caja adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el *departamento* al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

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

### **CAPÍTULO II DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INEGIBILIDAD Y CESE.**

**Artículo 3º.** El titular del *departamento* 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, siendo comunicada al Banco de España, así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

**Artículo 4º.** El nombramiento del titular del *departamento* tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector.

**Artículo 5º.** Son incompatibles para ejercer el cargo de titular del *departamento* y por consiguiente no podrán ser susceptibles de nombramiento, las personas físicas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Caja.

**Artículo 6º.** El titular del *departamento* cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por la muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Por renuncia.
- e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector por causas de cese objetivas y graves.

Vacante el cargo, el Consejo Rector, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular del *departamento* dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Artículo 7º.** El *departamento* de atención al cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (entendiendo por clientes a los usuarios de los servicios que la Caja preste, sin restricciones), 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.

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

**Artículo 8º.** Todo cliente de la Caja tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del *departamento* cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

**Artículo 9º.** En el desarrollo de su función, corresponde al *departamento*:

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 7 de este Reglamento.
- b) Presentar ante la Dirección de la Caja informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre la Caja y sus clientes.

**CAPÍTULO IV**  
**DE LAS OBLIGACIONES DE LA CAJA Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL**  
**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE**  
**INFORMACIÓN.**

**Artículo 10º.** La Caja adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el *departamento*, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde a la Caja el dotar anualmente de un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del *departamento* y asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

**Artículo 11º.** Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al *departamento* de atención al cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de queja o reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

**Artículo 12º.** La Caja tiene el deber de informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página WEB, la información siguiente:

1. La existencia del *departamento* 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 por sus clientes, en el plazo de un mes si el cliente actúa como consumidor, dos meses si el cliente actúa como no consumidor o quince días hábiles en el caso de servicios de pago (reclamaciones presentadas en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago) desde su presentación en el *departamento* de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de la Caja.
3. Referencia a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del *departamento* de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
4. El presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
6. El derecho del cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda en caso de disconformidad con la resolución sin que transcurra plazo alguno o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de un mes si el cliente actúa como consumidor, dos meses si el cliente actúa como no consumidor o quince días hábiles en el caso de servicios de pago (reclamaciones presentadas en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago) desde la presentación de la queja o reclamación.

**TÍTULO II**  
**DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**  
**CAPÍTULO I**  
**OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS**  
**QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

**Artículo 13º.** Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de la Caja respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios, en particular del principio de equidad.

**Artículo 14º.** Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Departamento:

- a) Las quejas y reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- b) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre la Caja y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad de la Caja en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca. En todo caso, la exclusión no afectará a las quejas o reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la Caja.
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe de los Servicios de Reclamaciones de los Instituciones Supervisoras (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).
- e) Las quejas y reclamaciones dirigidas, manifiestamente a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.
- f) 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.** La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 16º.** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones deberán tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, *departamento o servicio* contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Que el cliente 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 *departamento*, 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 17°.** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda queja o reclamación recibida por el *departamento* transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el art. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPÍTULO II. DE LA TRAMITACIÓN**

**Artículo 18°.** Recibida una queja o reclamación por el *departamento*, en los términos que establece el art. 13 del presente Reglamento, el titular del *departamento* acusará recibo por escrito a la mayor brevedad y dejará constancia de la fecha de presentación en la Caja a efectos del cómputo del plazo máximo un mes si el cliente actúa como consumidor, dos meses si el cliente actúa como no consumidor o quince días hábiles en el caso de servicios de pago (reclamaciones presentadas en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago), que tiene 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 cliente.

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 cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones que establezca el presente reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir a los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del cliente, 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 un mes si el cliente actúa como consumidor, dos meses si el cliente actúa como no consumidor o quince días hábiles en el caso de servicios de pago (reclamaciones presentadas en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago) previsto en el párrafo primero de este artículo. En todo

caso, queda abierta la posibilidad de que pueda plantearse un nuevo procedimiento en un momento posterior, caso de que el interesado completase la documentación requerida.

**Artículo 19º.** Admitida a trámite una queja o reclamación, el Titular del *departamento*, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios de la Caja, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. En el caso en que la Caja rectificase su situación con el cliente a satisfacción de éste, el *departamento* lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente.

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 20º.** El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de un mes si el cliente actúa como consumidor, dos meses si el cliente actúa como no consumidor o quince días hábiles en el caso de servicios de pago (reclamaciones presentadas en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago) a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el *departamento* de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de la Caja.

La Resolución será siempre motivada, y podrán 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 bancarios. 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. Igualmente podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La Resolución que desestime la queja o reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al cliente de plantear la misma ante los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda.

Transcurrido más de un año desde que el cliente consumidor interpusiera la reclamación ante la Caja o el departamento de atención al cliente, no podrán presentarla ante los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras.

**Artículo 21º.** Las resoluciones favorables al reclamante vincularán a la Caja, pero no al reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

### **CAPÍTULO IV**

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

**Artículo 22°.** Las quejas o reclamaciones presentadas ante el *departamento* serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el *departamento* o hasta que no transcurra el plazo de un mes si el cliente actúa como consumidor, dos meses si el cliente actúa como no consumidor o quince días hábiles en el caso de servicios de pago (reclamaciones presentadas en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago) desde que la reclamación fuera presentada.

En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite. Cuando por el *departamento* se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 23°.** La presentación de una reclamación ante el *departamento* supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

### **TÍTULO III DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LAS ENTIDADES SUPERVISORAS QUE CORRESPONDA Y DE LA MEMORIA**

#### **CAPÍTULO I DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LAS ENTIDADES SUPERVISORAS QUE CORRESPONDA**

**Artículo 24°.** La Caja atenderá, por medio del titular del *departamento*, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

#### **CAPÍTULO II DE LA MEMORIA ANUAL**

**Artículo 25°.** Dentro del primer trimestre de cada año natural el *departamento* 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 se integrará en la memoria anual de la Caja.

## DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** El Reglamento del *departamento* podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, entrando en vigor desde el momento que sea verificado por el Banco de España dichas modificaciones; si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al *departamento* que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

**Segunda.** El presente Reglamento entrará en vigor desde el momento que sea verificado por el Banco de España, a la que se acompañará la designación del Titular del *departamento*.