



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

Siempre *cerca*

REGLAMENTO

Servicio de Atención al Cliente

Caja Rural de Navarra

Índice

TÍTULO I: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y SUS FUNCIONES	2
CAPÍTULO I: LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DEPENDENCIA JERÁRQUICA Y AUTONOMÍA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES	2
CAPÍTULO II: DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE	3
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	4
TÍTULO II: DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN	6
CAPÍTULO I: OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
CAPÍTULO II: DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	7
CAPÍTULO III: DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS.....	8
CAPÍTULO IV: DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPTIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN.....	9
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.....	10
TÍTULO IV: DEL INFORME ANUAL	11
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	12
DISPOSICIONES FINALES	13
ANEXO I: INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	14
ANEXO II: POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	15

TÍTULO I: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y SUS FUNCIONES

CAPÍTULO I: LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DEPENDENCIA JERÁRQUICA Y AUTONOMÍA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES

Artículo 1. Reglamento y legislación aplicable.

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente de CAJA RURAL DE NAVARRA (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 y la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

El Reglamento ha sido aprobado por el Consejo Rector de Caja Rural de Navarra.

El término cliente en el presente Reglamento ha de equipararse a cualquier usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

Artículo 2. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones.

El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección General, de modo que se garantice que aquél adopte 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 3. Ámbito de actuación.

El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto la atención y resolución de 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 presentadas referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes 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 clientes y 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 los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Por otro lado, se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas y que establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre aquellas y los clientes, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos relativos a su publicidad, normas de actuación o conducta e información.

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

Artículo 4. Alcance subjetivo.

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

Artículo 5. Funciones.

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

1. Conocer y resolver las quejas o reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
2. Presentar, ante los departamentos correspondientes, la Dirección de la Caja y el Consejo Rector, 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 los servicios financieros.

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

Artículo 6. Designación del titular del Servicio de Atención al Cliente.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el 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.

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

La designación del titular del Servicio será 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 7. Duración del mandato.

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

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

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

1. Quienes hayan sido declarados en concurso y no hayan sido rehabilitados.
2. Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
3. 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.
4. 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.

5. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Caja o cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer la autonomía de sus decisiones e imparcialidad.

Artículo 9. Cese.

El titular del Servicio cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

1. Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación
2. Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
3. Muerte o incapacidad sobrevenida.
4. Renuncia o dimisión del cargo.
5. Baja en la relación laboral con la Entidad.
6. Haber sido condenado por delito por sentencia firme.
7. Acuerdo motivado del Consejo Rector de la Caja, que siempre será por causa grave y motivada.
8. Haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.

Vacante el cargo, el Consejo Rector de la Caja, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, deberá designar un nuevo titular 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 10. Garantía de la autonomía y adecuación del Servicio de Atención al Cliente 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, 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, 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.

Artículo 11. Adecuación de la información del Servicio de Atención al Cliente para el desarrollo de sus funciones.

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

Artículo 12. Información a los clientes sobre el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

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

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 de 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 Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante aquellos.
4. El derecho del cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o, en ausencia de resolución, tras acreditar haber 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 13. Objeto.

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 cliente o 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.

Artículo 14. Materias excluidas.

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

1. Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre la Caja y sus empleados y otras entidades de crédito, así como las relaciones societarias.
2. 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 decisiones discrecionales de la Caja.
3. Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar de manera manifiesta el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.
4. Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes de la Caja que tengan condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

Artículo 15. Gratuidad.

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

Artículo 16. Forma y requisitos.

La presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse personalmente o por 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.

Las quejas o reclamaciones deberán tener el siguiente contenido:

1. 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 al registro público para las jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. Expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. 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.

5. 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 17. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones.

El plazo máximo para la presentación de quejas o reclamaciones será de cinco años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.

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 18. Admisión a trámite.

Recibida una queja o reclamación, en los términos que establece el artículo 16 y, con independencia de que la misma haya sido presentada antes el Servicio de Atención al Cliente 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:

1. 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.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas 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.
3. 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.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
5. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de las quejas o reclamaciones al que se refiere el artículo 17 del presente Reglamento.
6. Cuando la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente.
7. Cuando el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

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, 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 19. Subsanación de la información por parte del cliente.

Si en la queja o reclamación presentada no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudieran 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 de los plazos previstos en el artículo 20.

Si posteriormente el interesado plantea la misma cuestión, pero solventando la incidencia que motivó el archivo de la queja o reclamación, se procederá a la apertura de un nuevo expediente que será tramitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 20. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones.

Los plazos para resolver las 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 relativas al Real Decreto-Ley 19/2019, 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 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 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: DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS

Artículo 21. Finalización y notificación.

El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo que, según el caso, se recoge en el artículo 20 del presente reglamento y siempre, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. La falta de resolución en el plazo que corresponda dará derecho al reclamante a acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o 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 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 con los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de 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 competentes.

CAPÍTULO IV: DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 22. Incompatibilidad de acciones de reclamación.

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

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial 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 23. Interrupción del plazo de prescripción de acciones.

La presentación de una queja o 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 24. Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores.

La Caja atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

TÍTULO IV: DEL INFORME ANUAL

Artículo 25. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año natural 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:

1. 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.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Criterios generales contenidos en las resoluciones.
4. 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 con 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 de Atención al Cliente 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 recogida en el Anexo I.

ANEXO I: INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DIRECCIÓN POSTAL:

Caja Rural de Navarra
(Servicio de Atención al Cliente)
Plaza de los Fueros 1
31003 – Pamplona
Navarra

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

atención.cliente@crnavarra.com

ANEXO II: POLÍTICA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La política de Gestión de Conflictos de Interés del Servicio de Atención al Cliente de CAJA RURAL DE NAVARRA, S. COOP. DE CRÉDITO, 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 Servicio de Atención al Cliente y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al Servicio de Atención al Cliente.

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 este Servicio toma, de manera autónoma, sus decisiones, evitando 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 Servicio de Atención al Cliente, sobreviene una contraposición entre el interés del Servicio 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 Servicio de Atención al Cliente a la que se le atribuye su conocimiento o estudio.
- b) En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta el 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 queja o reclamación 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 queja o reclamación guarde relación con un Departamento u Oficina de la entidad 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 Servicio 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 quejas o reclamaciones, la persona que gestiona 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 al Servicio, 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 una persona con honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer las funciones del Servicio de Atención al Cliente, que podrá adoptar la decisión que corresponda con autonomía e independencia, debiendo ser asumida por la entidad como si del propio Servicio de Atención al Cliente se tratase.

Artículo 4. Prudencia y deber de imparcialidad.

Las personas adscritas al Servicio de Atención al Cliente deben conocer y analizar las reclamaciones que se someten a su consideración con imparcialidad. Siempre que entiendan que una determinada queja o reclamación pueda asimilarse con alguno de los supuestos reseñados en el artículo 2 anterior, se abstendrán de gestionar la misma.

El titular del Servicio de Atención al Cliente podrá ordenar a las personas en quien se dé alguna de las circunstancias señaladas que se abstenga de toda intervención en el expediente.



**CAJA RURAL
DE NAVARRA**

Siempre *cerc*