

REGLAMENTO
DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BANCO
COOPERATIVO ESPAÑOL, S.A.

TÍTULO I

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

CAPÍTULO I

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

Artículo 1º. El presente Reglamento regula el *Servicio de atención al cliente* de BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL S.A. (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 de Administración de Banco Cooperativo Español S.A.

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

Artículo 2º. El *servicio* dependerá jerárquicamente de la Dirección General, 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, el Banco 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.

El Banco se asegurará de que su *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 al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes 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 3º. 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 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 de Administración de la Entidad, siendo comunicada a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) así como a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

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

Artículo 5º. 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) 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 el Banco.

Artículo 6º. 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.
- e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración, debiendo concurrir causa objetiva y grave.

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

CAPÍTULO III

DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 7º. El *servicio de atención al cliente* tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, 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 del Banco 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.

Artículo 8º. Todo cliente del Banco tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del *servicio* 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 *servicio*:

- 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 del Banco 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 el Banco y sus clientes.
- c) Trasladar al departamento correspondiente del Banco las deficiencias y o errores que hayan podido detectarse tras el análisis de las quejas o reclamaciones recibidas que se encuentren dentro de su área de gestión y la propuesta de mejoras que se considere oportuna, así como la postura de los reguladores que se haya tomado en consideración en las resolución de éstas con el fin de incorporar la misma a los procedimientos operativos.

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL BANCO Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN.

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

Artículo 11º. Todos los departamentos del Banco 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 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. El Banco 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 *servicio de atención al cliente* y, en su caso, del Defensor del cliente, con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
2. La obligación por parte del Banco de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince días hábiles en el caso de las reclamaciones planteadas por usuarios de servicios de pago, de un mes para las reclamaciones de consumidores y de dos meses para las reclamaciones de no consumidores desde su presentación o recepción en cualquier instancia de la Entidad.
3. Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y 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 presente Reglamento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

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 del Banco 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, excluidos de la competencia del Servicio:

- 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 el Banco y sus empleados y otras Entidades de Crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad del Banco en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca, salvo en el caso de aquellas cuestiones referidas a la falta de diligencia en la comunicación al interesado de las decisiones de este tipo tomadas por parte de la Entidad
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero que corresponda.
- e) Las quejas y reclamaciones presentadas con el objetivo evidente o manifiesto de impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho del Banco frente al cliente.
- f) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes del Banco 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, *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 *servicio*, o ante cualquier oficina abierta al público del Banco, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que el Banco tenga habilitada a este fin.

Artículo 17º. 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 *servicio* 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 18º. Recibida una queja o reclamación por el *servicio*, en los términos que establece el art. 16 del presente Reglamento, el titular del *servicio* acusará recibo por escrito de la misma y dejará constancia de su fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo que tiene para resolver el expediente.

Desde la recepción de la reclamación por cualquiera de los medios admitidos en el presente Reglamento, el plazo de contestación será de quince días hábiles para las reclamaciones planteadas por usuarios de servicios de pago, de un mes para las reclamaciones de consumidores y de dos meses para las reclamaciones de no consumidores.

Transcurrido el plazo máximo de resolución, que en cada caso corresponda, sin que haya pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor Financiero.

En aquellos casos en que la queja o reclamación no sea recepcionada por el titular del servicio, al objeto de que éste tenga conocimiento de todas las quejas y reclamaciones planteadas con independencia de donde se presenten las mismas y de dar cumplimiento a los

plazos normativamente reglados, ésta será remitida al mismo de forma inmediata y nunca en un plazo superior a dos días.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, de forma que denegada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo ante el servicio.

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.
- d) Cuando quien formule la queja o reclamación no tenga la condición de cliente o usuario.
- e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- f) 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 al Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) 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 máximo de resolución previsto en el párrafo primero de este artículo, de quince días hábiles en el caso de las reclamaciones planteadas por usuarios de servicios de pago, de un mes para las reclamaciones de consumidores y de dos meses para las reclamaciones de no consumidores.

Si, con posterioridad, 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.

Artículo 19º. Admitida a trámite una queja o reclamación, el Titular del *servicio*, podrá recabar tanto del cliente como de los distintos departamentos o servicios del Banco, cuantos

datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Al objeto de poder dar cumplimiento a los plazos normativamente reglados, los departamentos o servicios del Banco a los que se solicite información deberán aportar ésta lo antes posible, y en plazo nunca superior a 7 días, de manera que con anterioridad razonable obre en poder del servicio de atención al cliente la documentación que permita adoptar las decisiones precisas o realizar las alegaciones exigidas.

En el caso en que el Banco rectificase su situación con el cliente a satisfacción de éste, el *servicio* 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 del Banco 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 quince días hábiles en el caso de las reclamaciones planteadas por usuarios de servicios de pago, de un mes para las reclamaciones de consumidores y de dos meses para las reclamaciones de no consumidores a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el *servicio de atención al cliente* o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico del Banco.

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.

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 deberá indicar el derecho que le asiste al cliente de plantear la misma ante el

Servicio de Reclamaciones del supervisor financiero (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda, los consumidores pueden ejercer este derecho siempre que no haya transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación en la entidad.

Artículo 21º. En caso que la Resolución estime la queja o reclamación planteada, la Resolución del servicio será directamente vinculante y ejecutable por el Banco, pero no será vinculante para el 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 22º. 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, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el *servicio*. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

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 supervisor financiero (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) que corresponda deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 23º. 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 DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS Y DE LA MEMORIA

CAPÍTULO I

DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES FINANCIEROS

Artículo 24°. El Banco atenderá, por medio del titular del *servicio*, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros 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 *servicio* presentará ante el Consejo de Administración del Banco 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 del Banco.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La regulación del Reglamento del *servicio* podrá ser modificada por acuerdo del Consejo de Administración del Banco, si bien serán inmediatamente aplicables aquellos mandatos relativos al *servicio* que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

Segunda. El presente Reglamento y las posibles modificaciones del mismo que se planteen en un futuro, entrarán en vigor desde el momento en que sean aprobadas por el Consejo de Administración del Banco, y tras la verificación positiva del Banco de España.

Tercera. El Consejo de Administración del Banco queda facultado para introducir cuantas modificaciones del Reglamento sean sugeridas por los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros y por el Banco de España.

Cuarta. A los efectos del artículo 16 de este Reglamento, la dirección del *servicio* será la recogida en el Anejo I al presente Reglamento.

ANEJO I

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL
C/ Virgen de los Peligros, nº4
28013, Madrid
Nº de Teléfono: 91 595 67 00
Correo electrónico: [atencionalcliente**bce**@cajarural.com](mailto:atencionalclientebce@cajarural.com)