

REGLAMENT
DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL
CLIENT DE CAIXA RURAL DE GUISSONA S.COOP. DE
CRÈDIT

TÍTOL I
DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

CAPÍTOL I

**LEGISLACIÓ APLICABLE, DEPENDÈNCIA JERÀRQUICA I AUTONOMIA
DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I LES SEVES FUNCIONS**

Article 1. Reglament i legislació aplicable

El present Reglament regula l'activitat del Servei d'Atenció al Client (d'ara en endavant, el servei), de la Caixa Rural de Guissona Societat Cooperativa de Crèdit (d'ara en endavant, la Caixa).

El servei es regeix per la Llei 44/2002 de 22 de Novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer; per l'ordre ECO/734/2004, de l'11 de Març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres; per l'ORDRE EHA/2899/2011, de 28 d'octubre del Ministeri d'Economia i Hisenda (B.O.E. del 29 d' octubre), de transparència i protecció del client de serveis bancaris; per la Llei 22/2007, de 11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors; pel Real Decret Llei 1/2007, de 16 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i d'altres lleis complementàries; per la Circular 4/2021 de 25 de novembre, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i altres entitats supervisades, sobre models d'estats reservats en matèria de conducta de mercat, transparència i protecció de la clientela, i sobre el registre de reclamacions; per la Llei 2/2002 de 25 de febrer de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica i per la resta de normativa que li sigui aplicable.

Article 2. Dependència jeràrquica i autonomia de les seves decisions

El servei dependrà jeràrquicament de la Direcció General, adoptant la Caixa totes les mesures necessàries per separar el Servei dels restants serveis comercials i operatius de l'organització, de manera que es garanteixi que aquell adopta de manera autònoma les decisions en l'àmbit de la seva activitat i, així mateix, s'evitin conflictes d'interès.

Article 3. Àmbit d'actuació

El servei té per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients i usuaris de serveis financers, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, ja siguin derivats dels contractes, de la normativa de transparència i protecció dels clients o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

Als efectes previstos en aquest Reglament, tindran la consideració de queixes les referides al funcionament dels serveis financers prestats als clients i usuaris de serveis financers de la Caixa i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació deficient que s'observi en el seu funcionament i tindran la consideració de reclamacions les presentades pels clients i usuaris de serveis financers de la Caixa que tinguin la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, i posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions de les entitats que suposin, per al que les formula, un perjudici pels seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos bancaris.

Per altra banda, es consideren normes de transparència i protecció de la clientela aquelles que contenen preceptes específics referits a les entitats supervisades i que estableixen un conjunt d'obligacions específiques aplicables a les relacions contractuals entre aquelles i els clients, exigeixen la comunicació de les condicions bàsiques de les operacions i regulen determinats aspectes relatius a la seva publicitat, normes d'actuació o conducta i informació.

Finalment, s'entendran com a bones pràctiques aquelles que, sense venir imposades per la normativa contractual o de supervisió i sense constituir un us

bancari, són raonablement exigibles per la gestió responsable, diligent i respectuosa amb la clientela de negocis financers.

Article 4. Àmbit subjectiu

Tot client i, persona física o jurídica, espanyola o estrangera, usuari de serveis financers de la Caixa, tindrà el dret de sotmetre a coneixement i decisió del Servei, directament o mitjançant representació, qualsevol queixa o reclamació que estimi oportuna formular, en les matèries i amb subjecció a les normes establertes en el present Reglament.

Article 5. Funcions

En el desenvolupament de la seva funció, correspon al Servei:

- a) Conèixer i resoldre les queixes i reclamacions que es formulin en relació amb els supòsits previstos en l'article 3 d'aquest Reglament.

- b) Presentar als departaments corresponents, la Direcció de la Caixa i el Consell Rector, informes, recomanacions i propostes en tots aquells aspectes que siguin competència seva i que puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que ha d'existir entre la Caixa i els seus clients i usuaris de serveis financers.

CAPÍTOL II

TITULAR DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT: DESIGNACIÓ, DURACIÓ DEL MANDAT, CAUSES D'INCOMPATIBILITAT O INELEGIBILITAT I CESSAMENT

Article 6. Designació del titular del servei

El titular del Servei haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb coneixements i experiència adequats per a exercir les seves funcions en els termes que estableix l'apartat primer de l'article 5 de l'Ordre ECO/734/2004 de l'11 de Març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

La designació del mateix correspondrà al Consell Rector de l'Entitat, havent de ser comunicada al Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, així com a les autoritats supervidores que corresponguin.

Article 7. Duració del mandat

El nomenament del titular del servei tindrà una duració de quatre (4) anys, podent ser renovat, mitjançant acord exprés, per períodes iguals les vegades que consideri oportú el Consell Rector.

Article 8. Causes d'incompatibilitat i intel·ligibilitat

Són incompatibles per exercir el càrrec de titular del Servei i, per consegüent, no podran ser susceptibles de nomenament, les persones físiques que es trobin en alguna de les següents situacions:

- a. Els que hagin estat declarats en concurs i no hagin estat rehabilitats.

- b. Els que estiguin inhabilitats o suspesos, penal o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats de crèdit.
- c. Els que es trobin processats o, en relació als procediments dels títols segon i tercer de la Llei d'Enjudiciament Criminal, si s'ha dictat auto d'obertura de judici oral.
- d. Els que tinguin antecedents penals per delictes de falsedat, societaris, contra la Hisenda Pública, contra els drets dels treballadors, insolvència punible, infidelitat en la custòdia de documents, violació de secrets, blanqueig de capitals, malversació de caudals públics, revelació de secrets o contra la propietat.
- e. Els que tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives o comercials a la Caixa o qualsevol altre càrrec o professió que pugui impedir o menyscar el compliment de les seves funcions o comprometre l'autonomia de les seves decisions i imparcialitat.

Article 9. Cessament

El titular del servei cessarà per alguna de les següents causes:

- a. Per incapacitat sobrevinguda.
- b. Per expiració del termini per al que va ser designat, tret que s'acordés la seva renovació.
- c. Per la pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat de conformitat amb el present Reglament i la normativa aplicable.
- d. Per la mort.
- e. Per renúncia o dimissió del càrrec.
- f. Per causar baixa en la seva relació laboral amb l'entitat.
- g. Per acord motivat del Consell Rector, en cas d'incompliment greu de les seves funcions.
- h. Per haver estat sancionat disciplinàriament de conformitat amb la normativa laboral vigent.
- i. Per haver estat condemnat per delicte per sentència ferma.

Vacant el càrrec, el Consell Rector, sens perjudici del compliment de les resolucions ja recaigudes, haurà de designar un nou titular del Servei en els trenta dies immediatament posteriors a la data en que es va produir la vacant.

CAPÍTOL III

OBLIGACIONS DE L'ENTITAT I ELS SEUS DEPARTAMENTS AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I DE LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ

Article 10. Garantia de l'autonomia i adequació del servei a les seves funcions

La Caixa adoptarà les mesures que siguin necessàries per al millor exercici de les seves funcions pel Servei, vetllant de manera especial, per la més absoluta autonomia de les seves actuacions.

Addicionalment, la Caixa adoptarà les mesures oportunes per a garantir que els procediments previstos per la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta de serveis de la organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

La Caixa s'assegurarà de que el Servei estigui dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. En particular, adoptaran les accions necessàries per a que el personal del Servei disposi d'un coneixement adequats de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.

Article 11. Adequació de la informació al SAC per al desenvolupament de les seves funcions

Tots els departaments de la Caixa tenen el deure de facilitar al Servei tota la informació que sol·liciti en relació a les operacions, contractes o serveis prestats pels mateixos, que siguin objecte de queixa o reclamació per part dels seus clients, quan es refereixin a matèries incloses en l'àmbit de la seva competència

i procurar que tots els seus directius i empleats prestin la col·laboració que procedeixi.

Article 12. Informació als clients sobre el funcionament del SAC

La Caixa posarà a disposició dels seus clients en totes i cada una de les seves oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web, la informació següent:

- 1) La existència del Servei d'Atenció al Client amb indicació de la direcció postal i electrònica.
- 2) La obligació per part de la Caixa d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades dins dels terminis als que es refereix l'article 20 del present Reglament, computats des de la seva presentació.
- 3) Referència als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb especificació de la seva direcció postal i electrònica i de la necessitat d'esgotar la via del Servei per a poder formular les queixes i reclamacions davant aquells.
- 4) El present Reglament.
- 5) Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

TÍTOL II

DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ

CAPÍTOL I

OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

Article 13. Objecte

Les queixes i reclamacions hauran de tenir per fonament contractes, operacions o serveis, de caràcter financer de la Caixa respecte dels quals s'hagués donat

un tractament que el client o usuari de serveis financers consideri contrari als bons usos i pràctiques bancàries, i afectin als interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers i en particular del principi d'equitat.

Article 14. Matèries excloses

Queden, en tot cas, excloses de la competència del Servei:

- a. Les queixes i reclamacions relatives a les relacions laborals entre la Caixa i els seus empleats i altres entitats de crèdit, així com les relatives a les relacions societàries.
- b. Les queixes i reclamacions referents a la discrecionalitat de la Caixa en quant a la realització de qualsevol contracte, operació o servei, així com aquells pactes o condicions en que així s'estableixi, excepte quan el contingut de la queixa o reclamació es refereixi a l'existència d'una dilació o negligència en la presa de la decisió corresponent per l'Entitat.
- c. Les queixes i reclamacions dirigides a impedir, entorpir o dilatar, amb intencionalitat manifesta, l'exercici de qualsevol dret de la Caixa front al client.
- d. Les queixes i reclamacions que poden plantejar-se per clients de la Caixa que tinguin la condició de no residents a Espanya, tret que es refereixin a les seves relacions amb oficines situades a Espanya i per operacions en aquest país.

Article 15. Gratuïtat

La presentació i tramitació de queixes i reclamacions tindrà caràcter gratuït, no podent-se exigir a l'usuari cap tipus de pagament per aquest concepte.

Article 16. Requisites

La presentació de les queixes i reclamacions es podrà efectuar personalment o mitjançant representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i en aquests casos s'ajustin a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de Desembre, de firma electrònica.

El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en el que es farà constar:

- a. Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b. Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les que es sol·licita un pronunciament.
- c. Oficina o oficines, servei contra els que es dirigeix la queixa o reclamació i en els que s'haguessin produït els fets objecte de la mateixa.
- d. Que el reclamant no té coneixement de que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e. Lloc, data i firma.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, totes les proves documentals de les que disposi en que es fonamenti la seva queixa o reclamació.

La queixa o reclamació podrà presentar-se al Servei, o en qualsevol oficina oberta al públic de la Caixa, així com a la direcció de correu electrònic que la Caixa tingui habilitada a tal efecte.

Article 17. Termini per a la presentació de queixes i reclamacions

El termini màxim per a la presentació de les queixes i reclamacions serà de sis anys a comptar des de la data en la que el client va tenir coneixement dels fets causants de les mateixes.

Tota queixa o reclamació rebuda pel Servei transcorregut el termini establert en el paràgraf anterior, així com les referides a matèries que no siguin de la seva competència d'acord amb aquest Reglament, seran rebutjades.

CAPÍTOL II

TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

Article 18. Admissió a tràmit

Rebuda una queixa o reclamació en els termes que estableix l'article anterior i amb independència de que aquesta hagi estat presentada davant del Servei o en qualsevol de les instàncies referides en els articles 16 i 20 del present Reglament, el titular del Servei acusarà rebut per escrit i deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput de termini per resoldre l'expedient.

Com a norma general, en els deu dies següents a la seva recepció, resoldrà sobre la seva admissió a tràmit, decisió de la qual donarà immediatament trasllat al reclamant. A la comunicació de la decisió d'admissió a tràmit positiva, s'informarà del seu dret a acudir als supervisors financers si, en el termini d'un mes, l'entitat no resolgués la seva reclamació en el cas de consumidors, o en termini de quinze dies si es tracta d'una reclamació relativa a una matèria objecte del Real Decret-Llei 19/2018 de 23 de Novembre sobre serveis de pagament.

Són causes d'inadmissió a tràmit les següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en els que no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.

- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement del qual sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquesta es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en que es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de Març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client i en relació als mateixos fets.
- e) Quan hagués transcorregut el termini per la presentació de queixes o reclamacions al que es refereix l'article 17 del present Reglament.
- f) Quan la reclamació resultés manifestament infundada o no s'aprecii afectació dels drets i legítims interessos del client.
- g) Quan el contingut de la reclamació fos vexatori.

Quan es declari l'inadmissió a tràmit d'una queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, informant-li de que compta amb un termini de 10 dies naturals per presentar les seves alegacions.

Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada, indicant-li el dret que l'assisteix per acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, segons el cas.

Article 19. Subsanació de la informació per part del client

Si a la queixa o reclamació presentada no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al firmant per completar la

documentació remesa en el termini de 10 dies naturals, amb advertència de que, de no ser així, s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmits. Aquest termini no s'inclourà en el còmput del termini previst en el paràgraf primer de l'article 18.

No obstant, si el reclamant aportés la documentació requerida pel Servei d'Atenció al Client amb posterioritat al termini conferit en el paràgraf anterior, s'obrirà un nou expedient de reclamació que serà tramitat conforme a l'establert en el present Reglament.

Article 20. Terminis per la resolució de queixes o reclamacions

Els terminis per resoldre les reclamacions seran els següents de conformitat amb el tipus de reclamació i condició del reclamant:

1. Reclamacions d'usuaris (consumidors i no consumidors) sobre matèries relatives al Real Decret-Llei 19/2018, de 23 de Novembre, de serveis de pagament i altres mesures financeres urgents (d'ara en endavant, RDL de serveis de pagament), el termini per resoldre serà de quinze (15) dies hàbils des de la recepció de la reclamació.

No obstant això, s'atendrà a l'excepció prevista a l'apartat 2º de l'article 69 del RDL de serveis de pagament, que estableix que "en situacions excepcionals, si no pot oferir-se una resposta en el termini de quinze dies hàbils per raons alienes a la voluntat del proveïdor de serveis de pagament, aquest haurà d'enviar una resposta provisional, en la que indiqui clarament els motius del retard en la contestació a la reclamació i especifiqui el termini en el qual l'usuari dels serveis de pagament rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per la recepció de la resposta definitiva no excedirà d'un mes".

2. Reclamacions de consumidors sobre altres matèries: el termini serà d'un mes des de la recepció de la reclamació.

3. Reclamacions de no consumidors sobre altres matèries; el termini serà de dos mesos des de la recepció de la reclamació.

CAPÍTOL III

FINALITZACIÓ DE L'EXPEDIENT, NOTIFICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ I ELS SEUS EFECTES

Article 21. Finalització i notificació

L'expedient haurà de finalitzar mitjançant resolució en el termini que, segons el cas, es recull a l'article 20 del present reglament i sempre, a partir de la data en que la queixa o reclamació va ser presentada. La falta de resolució en el termini que correspongui donarà dret al reclamant a acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, segons el cas.

La resolució, que serà sempre motivada, podrà reconèixer drets econòmics a favor del client i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, basant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers, de manera que en cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, hauran d'aportar-se les raons que ho justifiquin.

Aquesta resolució, és vinculant per l'entitat però no per al reclamant que, en cas d'acceptar-la, no haurà de renunciar a dret o instància alguna posterior en defensa dels seus interessos.

La resolució serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003 de 19 de

Desembre, de firma electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en que hagués estat presentada la queixa o reclamació.

Les resolucions que es dictin mencionaran expressament la facultat que assisteix al reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que correspongui per raó de la matèria. Igualment, en cas que la reclamació hagués estat interposada per un consumidor, haurà de fer-se constar en la resolució que, transcorregut més d'un any des de la interposició de la reclamació davant l'entitat o el seu SAC, no podrà presentar-la davant dels serveis de reclamacions competents o serà, en tot cas, objecte d'inadmissió.

CAPÍTOL IV

INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPTIO DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ

Article 22. Incompatibilitat d'accions de reclamació

Les queixes o reclamacions presentades davant del Servei seran incompatibles amb el simultani exercici de qualssevol altres accions de reclamació sobre la mateixa qüestió.

Quan pel Servei es tingüés coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, o davant del Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors o de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

Article 23. Interrupció del termini de prescripció d'accions

La presentació d'una reclamació davant del Servei suposa l'acceptació del present Reglament i tindrà els efectes interruptors de la prescripció d'accions que a les reclamacions extrajudicials reconeix l'article 1973 del Codi Civil.

TÍTOL III

DE LA RELACIÓ AMB ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DEL BANC D'ESPANYA, LA COMISSIÓ NACIONAL DEL MERCAT DE VALORS I LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS

Article 24. Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors

La Caixa atindrà, mitjançant el titular del servei, els requeriments que els Serveis de Reclamacions dels organismes supervisors puguin efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquests determinin de conformitat amb l'establert en el seu Reglament.

TÍTOL IV

DE L'INFORME ANUAL

Article 25. Informe Anual

Dins del primer trimestre de cada any natural, el Servei presentarà davant del Consell Rector de la Caixa una Memòria explicativa del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que hauria de tenir el contingut mínim següent:

- a. Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions i quanties i imports afectats.

- b. Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c. Criteris generals continguts en les resolucions.
- d. Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, per una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

Almenys un resum de la Memòria s'integrarà a la memòria anual de la Caixa.

DISPOSICIONS TRANSITORIES

Disposició Transitòria Primera. Els expedients de queixes i reclamacions que es trobin en tràmit, a la data d'aprovació o verificació d'aquest Reglament, es substanciaran conforme al procediment establert en el present Reglament.

Disposició Transitòria Segona. El titular del Servei d'Atenció al Client designat amb anterioritat a l'aprovació i verificació d'aquest Reglament, continuarà en l'exercici del càrrec fins al seu cessament per alguna de les causes recollides a l'article 9 del present Reglament.

DISPOSICIONS FINALS

Disposició Final Primera. El Reglament del Servei podrà ser modificat per acord del Consell Rector de la Caixa, si bé seran immediatament aplicables, sense necessitat de modificació del Reglament, aquells mandats relatius al Servei d'Atenció al Client que estableixin les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les Entitats de Crèdit.

Disposició Final Segona. El present Reglament, així com les seves modificacions, un cop aprovat pel Consell Rector de la Caixa, serà remès al Banc d'Espanya per la seva verificació.

Disposició Final Tercera. Als efectes del que disposen els articles 12 i 16 d'aquest Reglament, la direcció del Servei serà la que figuri en l'annex.

ANNEXOS

ANNEX I. Informació de Contracte del Servei d'Atenció al Client.

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE CAIXA RURAL DE GUISSONA,
S.COOP.DE CRÈDIT

Raval Traspalau nº8

25210 GUISSONA-LLEIDA

Nº de Telèfon: 973550100

Correu electrònic:

atenció.client@caixaquissona.com

atencion.cliente@caixaquissona.com

ANNEX II. Política de conflicte d'interessos

La Política de Gestió de Conflictes d'Interès del SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE CAIXA RURAL DE GUISSONA SCC (en endavant, el SAC) té per finalitat identificar les circumstàncies que donin o puguin donar lloc a un conflicte d'interès que pugui arribar a lesionar els interessos dels clients o usuaris de serveis financers en la tramitació i resolució de les reclamacions que presentin davant del SAC, així com establir mesures adequades per la seva prevenció i gestió, amb l'objectiu d'assegurar l'actuació amb autonomia i imparcialitat de les persones adscrites al SAC, i, en conseqüència, garanteixin l'adequat tractament a les queixes i reclamacions la resolució de les quals sigui competència del SAC.

La citada política s'estableix de conformitat amb l'establert en l'article 6 de l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de Març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, segons el qual, les entitats han d'adoptar les mesures necessàries per separar el servei d'atenció al client de la resta de serveis comercials o operatius de la Caixa i garantir que aquest prengui de forma autònoma les seves decisions i evitar conflictes d'interès.

ARTICLE 1. Conflicte d'interès

Existeix conflicte d'interès quan, en l'exercici de la tramitació de les queixes i reclamacions que són competència del SAC, sobreve una contraposició entre l'interès del SAC i l'interès personal del que tramita i resol la reclamació.

ARTICLE 2. A efectes de l'article anterior, s'entendrà que existeix interès personal o conflicte d'interès en qualsevol dels següents supòsits:

- a) En cas de que la queixa o reclamació afecti directament a la persona del SAC a la que s'atribueix el seu coneixement i estudi.
- b) En cas de que es tingui parentesc de consanguinitat o afinitat fins a segon grau amb qualsevol dels interessats, amb els administradors d'entitats o societats interessades i també amb els assessors, representants legals o

mandataris que intervinguin en el procediment, així com compartir despatx professional o estar associat amb aquests per a l'assessorament, la representació o el mandat.

- c) En cas de que la reclamació o queixa afecti a persones amb les que, directament o a través de les seves parts vinculades, la persona del Servei a la que s'atribueixi el seu coneixement mantingui o hagi mantingut en els dos últims anys, relacions de caràcter comercial, laboral, de prestació de serveis, empresarial o anàlogues.
- d) En cas de tenir relació de serveis amb la persona natural o jurídica interessada directament en l'assumpte, o haver-li prestat en els dos últims anys serveis professionals de qualsevol tipus i en qualsevol circumstància o lloc.
- e) En cas d'haver participat directament en la formalització de l'operació que hagués donat lloc a la queixa o reclamació.
- f) En cas de que la reclamació o queixa guardi relació amb un Departament o oficina de la Caixa en que la persona del Servei d'Atenció al Client hagi prestat els seus serveis professionals durant els dos anys anteriors a la data d'acusament de rebut de la queixa o reclamació.
- g) En cas de que existeixi un conflicte pendent de resolució per òrgans judicials, administratius o arbitrals entre la persona del SAC a qui s'atribueixi la tramitació de la queixa i reclamació i l'interessat en la seva resolució.

ARTICLE 3. Actuació en cas de conflicte d'interès:

En cas de que durant la tramitació de les reclamacions o queixes la persona que tramita l'expedient tingui un interès personal que produeixi o pugui produir un conflicte d'interessos de manera que aquest pugui afectar a la tramitació i resolució de la queixa o reclamació, aquest haurà d'abstenir-se de participar en la tramitació de la mateixa, que haurà de ser assignada per una altra persona que pertanyi al Servei, sempre que no es doni cap supòsit de conflicte d'interès.

ARTICLE 4. Prudència i deure d'imparcialitat

Les persones adscrites al SAC han de conèixer i analitzar les reclamacions que es sotmeten a la seva consideració amb imparcialitat. Sempre que entenguin que una determinada reclamació o queixa pugui assimilar-se amb algun dels supòsits ressenyats a l'article 2 anterior, s'abstindran de gestionar la mateixa.

El titular del SAC podrà ordenar a les persones en qui es doni alguna de les circumstàncies assenyalades que s'abstinguin de tota intervenció en l'expedient.