



REGULAMENTO DE ATENCIÓN

AO CLIENTE

CAIXA RURAL GALEGA

ÍNDICE

Título I. Do Servizo de Atención ao Cliente

Capítulo I. Lexislación aplicable, dependencia do Servizo de Atención ao Cliente e as súas funcións

Capítulo II. Titular do Servizo de Atención ao Cliente: designación, duración do mandato, causas de incompatibilidade ou inelixibilidade e cesamento

Capítulo III. Obrigacións da entidade e dos seus departamentos co Servizo de Atención ao Cliente e obrigacións de información

Título II. Das queixas e reclamacións e a súa tramitación

Capítulo I. Obxecto, forma, requisitos e prazo para a presentación de queixas e reclamacións

Capítulo II. Tramitación das queixas e reclamacións

Capítulo III. Finalización do expediente, notificación da resolución e os seus efectos

Capítulo IV. Incompatibilidade de accións simultáneas e interrupción do prazo de prescrición

Título III. Da relación cos servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións

Título IV. Do informe anual

Disposicións transitorias

Disposicións derradeiras

Anexo 1. Información de contacto do Servizo de Atención ao Cliente

Anexo 2. Política de conflitos de interese

TÍTULO I. DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

CAPÍTULO I. LEXISLACIÓN APLICABLE, DEPENDENCIA DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE E AS SÚAS FUNCIÓNS

Artigo 1. Regulamento e lexislación aplicable

O presente regulamento regula a actividade do Servizo de Atención ao Cliente (en diante, o SAC) de Caixa Rural Galega, Sociedade Cooperativa de Crédito Limitada Galega (en diante, Caixa Rural Galega).

O SAC réxese pola Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, pola Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras e pola demais normativa que lle sexa de aplicación.

Artigo 2. Dependencia xerárquica e autonomía das súas decisións

O SAC dependerá xerárquicamente da Dirección Xeral, e será Caixa Rural Galega quen adopte todas as medidas necesarias para separar este servizo dos restantes servizos comerciais ou operativos da organización, de modo que se garanta que tome de maneira autónoma as súas decisións no ámbito da súa actividade e, así mesmo, que se eviten conflitos de interese. Respecto dos conflitos de interese do SAC, establécense medidas de xestión e control que figuran como anexo 2 a este regulamento.

Artigo 3. Ámbito de aplicación

O SAC ten por obxecto atender e resolver as queixas e reclamacións que presenten os seus clientes e usuarios de servizos financeiros.

Para os efectos previstos neste regulamento, terán a consideración de queixas as referidas ao funcionamento dos servizos financeiros prestados aos clientes e usuarios dos servizos financeiros de Caixa Rural Galega e ás tardanzas, desatencións ou calquera outro tipo de actuación deficiente que se observe no seu funcionamento. Por outra banda, terán a consideración de reclamacións as presentadas polos clientes e usuarios de servizos financeiros de Caixa Rural Galega que teñan a pretensión de obter a restitución do seu interese ou dereito e que poñan de manifesto feitos concretos referidos a accións ou omisións da entidade que supoñan, para quen as formula, un prexuízo dos seus intereses ou dereitos por incumprimento dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos bancarios.

Considéranse normas de transparencia e protección da clientela aquelas que conteñen preceptos específicos referidos ás entidades supervisadas e que establecen un conxunto de obrigacións específicas aplicables ás relacións contractuais entre aquelas e os clientes, aquelas que esixen a comunicación das condicións básicas das operacións e as que regulan determinados aspectos relativos á súa publicidade, normas de actuación ou conduta e información.

Finalmente, entenderanse como boas prácticas aquelas que, sen vir impostas pola normativa contractual ou de supervisión e sen constituír un uso bancario, son razoablemente esixibles para a xestión responsable, dilixente e respectuosa coa clientela de negocios financeiros.

Artigo 4. Alcance subxectivo

Todo cliente e persoa física ou xurídica, española ou estranxeira, usuaria dos servizos financeiros de Caixa Rural Galega terá o dereito de someter a coñecemento e decisión do SAC, directamente ou mediante representación, calquera queixa ou reclamación que estime oportuno formular, nas materias e con suxeición ás normas establecidas no presente regulamento.

Artigo 5. Funcións

No desenvolvemento da súa función, correspóndelle ao SAC:

- a) Coñecer e resolver as queixas e reclamacións que se formulen en relación cos supostos previstos no artigo 3 deste regulamento.
- b) Presentar ante os departamentos correspondentes, a Dirección de Caixa Rural Galega e o Consello Reitor, informes, recomendacións e propostas respecto de todas aquelas cuestións que sexan da súa competencia e que, ao seu xuízo, poidan supoñer un fortalecemento das boas relacións e da mutua confianza que debe existir entre Caixa Rural Galega e os seus clientes e usuarios de servizos financeiros.

CAPÍTULO II. DO TITULAR DO SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DO MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDADE OU INEXIBILIDADE E CESAMENTO**Artigo 6. Designación do titular do Servizo de Atención ao Cliente**

O titular do SAC deberá ser unha persoa con honorabilidade comercial e profesional e con coñecementos e experiencia adecuados para exercer as súas funcións, nos termos que establece o apartado primeiro do artigo 5 da Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras.

A designación deste corresponderalle ao Consello Reitor da entidade e deberá comunicárselles ao Banco de España, á Comisión Nacional do Mercado de Valores e á Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, así como ás autoridades supervisoras que correspondan.

Artigo 7. Duración do mandato

O nomeamento do titular do SAC terá unha duración de catro anos e poderá ser renovado, mediante acordo expreso, por iguais períodos cantas veces o considere oportuno o Consello Reitor.

Artigo 8. Causas de incompatibilidade e inelixibilidade

Son incompatibles para exercer o cargo de titular do SAC e, por conseguinte, non poderán ser susceptibles de nomeamento, as persoas físicas que se atopen nalgunha das seguintes situacións:

- a) Ser declarado en concurso e non ser rehabilitado.
- b) Estar inhabilitado ou suspendido, penal ou administrativamente, para exercer cargos públicos ou de administración ou dirección de entidades de crédito.
- c) Atoparse procesado ou en relación cos procedementos dos títulos 2.º e 3.º da Lei de axuízamento criminal, no caso de que se ditase auto de apertura de xuízo oral.
- d) Ter antecedentes penais por delitos de falsidade, societarios, contra a facenda pública, contra os dereitos dos traballadores, insolvencia punible, infidelidade na custodia de documentos, violación de segredos, branqueo de capitais, malversación de fondos públicos e revelación de segredos ou contra a propiedade.
- e) Ter baixo a súa responsabilidade funcións operativas ou comerciais en Caixa Rural Galega ou calquera outro cargo ou profesión que poida impedir ou menoscabar o cumprimento das súas funcións ou comprometer a autonomía das súas decisións e imparcialidade.

Artigo 9. Cesamento

O titular do servizo cesará por algunha das seguintes causas:

- a) Por expiración do prazo para o que foi designado, salvo que se acordase a súa renovación.
- b) Por perda dos requisitos que condicionan a súa elixibilidade, de conformidade co presente regulamento e a normativa aplicable.
- c) Por morte ou incapacidade sobrevida.
- d) Por renuncia ou dimisión do cargo.
- e) Por causar baixa na súa relación laboral coa entidade.
- f) Por acordo motivado do Consello Reitor en caso de incumprimento grave das súas funcións.
- g) Por ser sancionado disciplinariamente, de conformidade coa normativa laboral vixente.
- h) Por ser condenado por delito por sentenza firme.

Vacante o cargo, o Consello Reitor, sen prexuízo do cumprimento das resolucións xa recaídas, deberá designar un novo titular do servizo dentro dos trinta días inmediatamente seguintes á data en que se produciu a vacante.

**CAPÍTULO III. OBRIGACIÓNS DE CAIXA RURAL GALEGA E DOS SEUS DEPARTAMENTOS CO
SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE E DAS OBRIGACIÓNS DE INFORMACIÓN****Artigo 10. Garantía da autonomía e adecuación do Servizo de Atención ao Cliente ás súas funcións**

Caixa Rural Galega adoptará cantas medidas sexan necesarias para o mellor desempeño das funcións do SAC e velará de modo especial pola máis absoluta autonomía das súas actuacións.

Adicionalmente, Caixa Rural Galega adoptará as medidas oportunas para garantir que os procedementos previstos para a transmisión da información requirida polo SAC ao resto de servizos da organización respondan aos principios de rapidez, seguridade, eficacia e coordinación.

Caixa Rural Galega asegurarse de que o servizo estea dotado dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para o cumprimento das súas funcións. En particular, adoptará as accións necesarias para que o persoal do SAC dispoña dun coñecemento adecuado da normativa sobre transparencia e protección dos clientes de servizos financeiros.

Artigo 11. Adecuación da información ao Servizo de Atención ao Cliente para o desenvolvemento das súas funcións

Todos os departamentos de Caixa Rural Galega teñen o deber de lle facilitar ao SAC toda a información que solicite en relación coas operacións, contratos ou servizos prestados por estes que sexan obxecto de queixa ou reclamación por parte dos seus clientes ou usuarios de servizos financeiros cando se refiran a materias incluídas no ámbito da súa competencia e han de procurar que todos os seus directivos e empregados presten a colaboración que proceda.

Artigo 12. Información aos clientes sobre o funcionamento do Servizo de Atención ao Cliente

Caixa Rural Galega poñerá ao dispor dos seus clientes e usuarios de servizos financeiros, en todas e cada unha das súas oficinas abertas ao público, así como na súa páxina web, a información seguinte:

1. A existencia do SAC, con indicación do enderezo postal e electrónico de ambos.
2. A obrigación por parte de Caixa Rural Galega de atender e resolver as queixas e reclamacións presentadas, dentro dos prazos aos que se refire o artigo 20 do presente regulamento, computados desde a súa presentación.
3. Referencia aos servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, con especificación do seu enderezo postal e electrónico e da necesidade de esgotar a vía do servizo para poder formular as queixas e reclamacións ante aqueles.
4. O dereito do reclamante de acudir aos servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, en caso de desconformidade coa resolución do SAC ou do Defensor do Cliente, en ausencia de resolución, desde a presentación da queixa ou reclamación.
5. O presente regulamento.
6. Referencias á normativa de transparencia e protección do cliente de servizos financeiros.
7. A existencia do Servizo do Defensor do Cliente da entidade, con indicación do seu enderezo postal e electrónico.

TÍTULO II. DAS QUEIXAS E RECLAMACIÓNS E A SÚA TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I. OBXECTO, FORMA, REQUISITOS E PRAZO PARA A PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

Artigo 13. Obxecto

As queixas e reclamacións haberán de ter por fundamento contratos, operacións ou servizos de carácter financeiro de Caixa Rural Galega respecto dos cales se dea un tratamento que o cliente ou usuario de servizos financeiros considere contrario aos bos usos e prácticas bancarias e afecten os intereses e dereitos legalmente recoñecidos, xa deriven dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros e, en particular, do principio de equidade.

Artigo 14. Materias excluídas

Quedan, en todo caso, excluídas da competencia do servizo:

- a) As queixas e reclamacións relativas ás relacións laborais entre Caixa Rural Galega e os seus empregados e outras entidades de crédito, así como as relativas a relacións societarias.
- b) As queixas e reclamacións referentes á discrecionalidade de Caixa Rural Galega en canto á realización de calquera contrato, operación ou servizo, así como aqueles pactos ou condicións en que así se estableza, salvo cando o contido da queixa ou reclamación se refira á existencia dunha dilación ou negligencia na toma da decisión correspondente pola entidade.
- c) As queixas e reclamacións dirixidas a impedir, entorpecer ou dilatar, con intencionalidade manifesta, o exercicio de calquera dereito de Caixa Rural Galega fronte ao cliente.
- d) As queixas e reclamacións que poidan expor os clientes ou usuarios de servizos financeiros de Caixa Rural Galega que teñan a condición de non residentes en España, salvo que se refiran ás súas relacións con oficinas situadas en España e para operacións neste país.

Artigo 15. Gratuidade

A presentación e tramitación de queixas e reclamacións terá carácter gratuíto e non se lle poderá esixir ao reclamante pago ningún polo devandito concepto.

Artigo 16. Formas e requisitos

A presentación das queixas e reclamacións poderá efectuarse persoalmente ou mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e, nestes casos, se axusten ás esixencias previstas en cada momento na lexislación en materia de sinatura electrónica ou servizos electrónicos.

O procedemento iníciase mediante a presentación dun documento no que se fará constar:

- a) Nome, apelidos e domicilio do interesado e, se é o caso, da persoa que o represente, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos ao rexistro público para as xurídicas.
- b) Motivo da queixa e reclamación, cunha especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento.
- c) Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se produciron os feitos obxecto da queixa ou reclamación.
- d) Que o reclamante non ten coñecemento de que a materia obxecto de queixa ou reclamación está a ser substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
- e) Lugar, data e sinatura.

O reclamante deberá achegar, xunto ao documento anterior, as probas documentais que obren no seu poder en que se fundamente a súa queixa ou reclamación.

A queixa ou reclamación poderá presentarse ante o SAC ou en calquera oficina aberta ao público de Caixa Rural Galega, así como no enderezo de correo electrónico que Caixa Rural Galega teña habilitada para este fin.

Convén salientar que as queixas só poderán ser presentadas ante o SAC e, no caso de reclamacións, poderán ser dirixidas ao SAC ou ao Defensor do Cliente. No caso de que se dirixan ao Defensor do Cliente, estarase ao establecido no seu regulamento.

Artigo 17. Prazo para a presentación de queixas e reclamacións

O prazo máximo para a presentación das queixas e reclamacións será de dous anos computables desde a data en que o cliente ou o usuario de servizos financeiros tivese coñecemento dos feitos causantes destas.

Toda queixa ou reclamación recibida polo SAC unha vez transcorrido o prazo establecido no parágrafo anterior, así como as referidas a materias que non sexan da súa competencia de acordo con este regulamento, serán rexeitadas.

CAPÍTULO II. TRAMITACIÓN DAS QUEIXAS E RECLAMACIÓNS**Artigo 18. Admisión a trámite**

Unha vez recibida unha queixa ou reclamación nos termos que establece o artigo 16, e con independencia de que esta fose presentada ante o SAC ou en calquera das instancias a que se refiren o artigo 16 do presente regulamento, o titular do SAC acusará o recibimento por escrito e deixará constancia da data de presentación para os efectos do cómputo do prazo para resolver o expediente.

Como regra xeral, nos dez días seguintes á súa recepción, resolverá sobre a súa admisión a trámite, de cuxa decisión dará inmediato traslado ao reclamante.

Son causas de inadmisión a trámite as seguintes:

- a) Cando se omitan datos esenciais para a tramitación non emendables, incluídos os supostos en que non se concrete o motivo da queixa ou reclamación.
- b) Cando se pretendan tramitar como queixa ou reclamación recursos ou accións distintos e cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou esta se atope pendente de resolución ou litixio ou o asunto fose xa resolto naquelas instancias.
- c) Cando os feitos, razóns e solicitude en que se concreten as cuestións obxecto da queixa ou reclamación non se refiran a operacións concretas ou non se axusten aos requisitos establecidos no apartado 2 do artigo 2 da Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras.
- d) Cando se formulen queixas ou reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo suxeito con relación aos mesmos feitos.
- e) Cando transcorra o prazo para a presentación de queixas ou reclamacións a que se refire o artigo 17 do presente regulamento.
- f) Cando a reclamación resulte manifestamente infundada ou non se aprecie afectación dos dereitos e lexítimos intereses do cliente.
- g) Cando o contido da reclamación fose vexatorio.

Cando se declare a inadmisión a trámite dunha queixa ou reclamación por algunha das causas indicadas, poñeráselle de manifesto ao interesado mediante decisión motivada e informarase de que conta cun prazo de dez días naturais para presentar as súas alegacións.

Cando o interesado conteste e se manteñan as causas de inadmisión, comunicaráselle a decisión final adoptada e indícaráselle o dereito que o asiste para acudir ao Servizo de Reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores ou da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, segundo o caso.

Artigo 19. Corrección da información por parte do cliente

Se na queixa ou reclamación presentada non se atopase suficientemente acreditada a identidade do reclamante, ou non puidesen establecerse con claridade os feitos obxecto da queixa ou reclamación, requirirase o asinante para que complete a documentación remitida no prazo de dez días naturais, co apercibimento de que se así non o fixese se arquivará a queixa ou reclamación sen máis trámite. Este prazo non se incluírá no cómputo dos prazos previsto no artigo 20.

Con todo, se o reclamante achegase a documentación requirida polo SAC con posterioridade ao prazo conferido no parágrafo anterior, abrírase un novo expediente de reclamación que será tramitado conforme ao establecido no presente regulamento.

Artigo 20. Prazos para a resolución de queixas ou reclamacións

Os prazos para resolver as reclamacións serán os seguintes, de conformidade co tipo de reclamación e condición do reclamante:

1. Reclamacións de usuarios (consumidores e non consumidores) sobre materias relativas ao Real decreto lei 19/2018, do 23 de novembro, de servizos de pago e outras medidas financeiras urxentes (en diante, RDL de servizos de pago), o prazo para resolver será de quince días hábiles desde a recepción da reclamación.

Malia o anterior, atenderase á excepción prevista no apartado 2 do artigo 69 do RDL de servizos de pago, que establece que “en situacións excepcionais, se non pode ofrecerse unha resposta no prazo de quince días hábiles por razóns alleas á vontade do provedor de servizos de pago, este deberá enviar unha resposta provisional, na que ha de indicar claramente os motivos do atraso da contestación á reclamación e especificar o prazo no cal o usuario dos servizos de pago recibirá a resposta definitiva. En calquera caso, o prazo para a recepción da resposta definitiva non excederá dun mes”.

2. Reclamacións de consumidores residentes na Unión Europea (UE) sobre outras materias distintas dun servizo de pagamento, o prazo será dun mes desde a recepción da reclamación.

3. Reclamacións de non consumidores ou de consumidores non residentes na Unión Europea (UE) sobre outras materias distintas dun servizo de pagamento, o prazo será de dous meses desde a recepción da reclamación.

Independentemente de que a queixa ou reclamación se presente ante o SAC ou ante o Defensor do Cliente, segundo corresponda, os prazos de resolución serán os mesmos que se indican neste mesmo artigo.

CAPÍTULO III. FINALIZACIÓN DO EXPEDIENTE, NOTIFICACIÓN DA RESOLUCIÓN E OS SEUS EFECTOS

Artigo 21. Finalización e notificación

O expediente deberá finalizar por medio de resolución no prazo que, segundo o caso, se recolle no artigo 20 do presente regulamento e sempre a partir da data en que a queixa ou reclamación fose presentada. A falta de resolución no prazo que corresponda daralle dereito ao reclamante a acudir ao Servizo de Reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores ou da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, segundo o caso.

A resolución, que será sempre motivada, poderá recoñecer dereitos económicos a favor do cliente e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude exposta en cada queixa ou reclamación, con base nas cláusulas contractuais, nas normas de transparencia e protección da clientela aplicables, así como nas boas prácticas e usos financeiros, de forma que no caso de que a decisión se aparte dos criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán achegarse as razóns que o xustifiquen.

Esta resolución, así como a que poida emanar do Defensor do Cliente, é vinculante para a entidade pero non para o reclamante que, en caso de aceptala, non terá que renunciar a ningún dereito ou instancia posterior en defensa dos seus intereses.

A resolución será notificada aos interesados no prazo de dez días naturais computables desde a súa data, por escrito ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e cumpran as esixencias previstas en cada momento na lexislación en materia de sinatura electrónica ou servizos electrónicos, segundo se designa de forma expresa polo reclamante e, en ausencia de tal indicación, a través do mesmo medio en que fose presentada a queixa ou reclamación.

As resolucións que se diten mencionarán expresamente a facultade que asiste o reclamante para, en caso de non existencia de pronunciamento ou desconformidade co resultado do mesmo, acudir ao Servizo de Reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores ou da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións que corresponda por razón da materia. Igualmente, no caso de que a reclamación fose interposta por un consumidor, deberá facerse constar na resolución que, transcorrido máis dun ano desde a interposición da reclamación ante a entidade ou ante o seu SAC, non poderá presentala ante os servizos de reclamacións competentes.

CAPÍTULO IV. INCOMPATIBILIDADE DE ACCIÓNS SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DO PRAZO DE PRESCRICIÓN

Artigo 22. Incompatibilidade de accións de reclamacións

As queixas ou reclamacións presentadas ante o SAC serán incompatibles co simultáneo exercicio de calquera outra acción de reclamación sobre a mesma cuestión.

Cando o SAC tivese coñecemento da tramitación simultánea dunha queixa ou reclamación e dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial ou ante o Defensor do Cliente sobre a mesma materia, ou ante o Servizo de Reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores ou da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, deberá absterse de tramitar a primeira.

Artigo 23. Interrupción do prazo de prescrición das accións

A presentación dunha reclamación ante o SAC supón a aceptación do presente regulamento e producirá a interrupción da prescrición de accións que recoñece o artigo 1973 do Código Civil ás reclamacións extraxudiciais.

TÍTULO III. DA RELACIÓN COS SERVIZOS DE RECLAMACIÓNS DO BANCO DE ESPAÑA, DA COMISIÓN NACIONAL DO MERCADO DE VALORES E DA DIRECCIÓN XERAL DE SEGUROS E FONDOS DE PENSIONES

Artigo 24. Relación cos servizos de reclamacións dos supervisores

Caixa Rural Galega atenderá, por medio do titular do SAC, os requirimentos que os servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións poidan efectuar no exercicio das súas funcións, nos prazos determinados de conformidade coa normativa que resulte de aplicación.

TÍTULO IV. DO INFORME ANUAL

Artigo 25. Informe anual

Dentro do primeiro trimestre de cada ano, o SAC presentará ante o Consello Reitor de Caixa Rural Galega un informe explicativo do desenvolvemento da súa función durante o exercicio precedente, que terá o contido mínimo seguinte:

- a) Resumo estatístico das queixas e reclamacións atendidas, con información sobre o seu número, admisión a trámite e razóns de inadmisión, motivos e cuestións expostas nas queixas e reclamacións e contías e importes afectados.
- b) Resumo das decisións ditadas, con indicación do carácter favorable ou desfavorable para o reclamante.
- c) Criterios xerais contidos nas resolucións.
- d) Recomendacións ou suxestións derivadas da súa experiencia, con vistas a unha mellor consecución dos fins que informan a súa actuación.

Na memoria anual de Caixa Rural Galega incluírase un resumo do informe anual.

DISPOSICIÓN TRANSITORIAS

Disposición transitoria primeira. Os expedientes de queixas e reclamacións que se atopen en tramitación na data de aprobación ou verificación deste regulamento substanciaranse conforme ao procedemento establecido no presente regulamento.

Disposición transitoria segunda. O titular do SAC designado con anterioridade á aprobación e verificación deste regulamento continuará no desempeño do cargo ata o seu cesamento por algunha das causas recollidas no artigo 9 do presente regulamento.

DISPOSICIÓN DERRADEIRAS

Disposición derradeira primeira. O regulamento do SAC poderá ser modificado por acordo do Consello Reitor de Caixa Rural Galega, aínda que serán inmediatamente aplicables aqueles mandatos relativos a este servizo que establezan as normas reguladoras da transparencia e protección da clientela das entidades de crédito.

Disposición derradeira segunda. O presente regulamento, así como as súas modificacións, unha vez aprobado polo Consello Reitor de Caixa Rural Galega, será remitido á Consellería de Facenda e Administración Pública da Xunta de Galicia para a súa verificación e, posteriormente, enviarase ao Banco de España coa validación do citado organismo autonómico.

Disposición derradeira terceira. Para os efectos do disposto nos artigos 12 e 16 deste regulamento, a dirección do SAC será a que figure no anexo 1.

ANEXO 1. Información de contacto do Servizo de Atención ao Cliente

SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE
CAIXA RURAL GALEGA, S. COOP. DE CRÉDITO LTDA. GALEGA

Rúa Montero Ríos, 24-26
27002 - Lugo
N.º de teléfono: 982 280 220

Correo electrónico: atencionalcliente@caixaruralgalega.gal

ANEXO 2. Política de conflitos de interese

A política de xestión de conflitos de interese do **Servizo de Atención ao Cliente de Caixa Rural Galega (en diante, o SAC)** ten por finalidade identificar as circunstancias que dean ou poidan dar lugar a un conflito de interese que poida chegar a lesionar os intereses dos clientes ou usuarios de servizos financeiros na tramitación e resolución das reclamacións que presenten ante o SAC, así como establecer medidas adecuadas para a súa prevención e xestión, co obxecto de asegurar a actuación con autonomía e imparcialidade das persoas adscritas ao SAC e, polo tanto, de garantir o adecuado tratamento das queixas e reclamacións cuxa resolución lle competa ao SAC. Faise constar que, na data da adopción desta política, o servizo está constituído por tres persoas, o titular do SAC e dúas persoas administrativas con dedicación parcial.

A citada política establécese de conformidade co establecido no artigo 6 da Orde ECO/734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras, segundo o cal as entidades deben adoptar as medidas necesarias para separar o SAC dos restantes servizos comerciais ou operativos, co fin de garantir que esta toma de maneira autónoma as súas decisións e de evitar conflitos de interese.

ARTIGO 1. Conflitos de interese

Existe conflito de interese cando, no exercicio da tramitación das queixas e reclamacións que son de competencia do SAC, sobrevén unha contraposición entre o interese do SAC e o interese persoal de quen tramita e resolve a reclamación, o titular do SAC ou as persoas adscritas ao mesmo.

ARTIGO 2. Supostos de conflito de interese

Para os efectos do artigo anterior, entenderase que existe interese persoal ou conflito de interese en calquera dos seguintes supostos:

- a) No caso de que a queixa ou reclamación afecte directamente o titular do SAC ou as persoas adscritas ao mesmo, á que se lle atribúe o seu coñecemento e estudo.
- b) No caso de que se teña parentesco de consanguinidade ou afinidade ata segundo grao con calquera dos interesados, cos administradores de entidades ou sociedades interesadas e tamén cos asesores, representantes legais ou mandatarios que interveñan no procedemento, así como compartir despacho profesional ou estar asociado con estes para o asesoramento, a representación ou o mandato.
- c) No caso de que a reclamación ou queixa afecte a persoas coas que, directamente ou a través das súas partes vinculadas, o titular do SAC ou as persoas adscritas ao mesmo manteñan ou mantivesen nos dous últimos anos relacións de carácter comercial, laboral, de prestación de servizos, empresarial ou análogas.
- d) No caso de ter relación de servizo coa persoa natural ou xurídica interesada directamente no asunto ou de prestarlle nos dous últimos anos servizos profesionais de calquera tipo e en calquera circunstancia ou lugar.
- e) No caso de participar directamente na formalización da operación que dese lugar á queixa ou reclamación.
- f) No caso de que a reclamación ou a queixa garde relación cun departamento ou oficina da entidade no que o titular do SAC ou as persoas adscritas ao mesmo prestasen os seus servizos profesionais durante os dous anos anteriores á data de presentación da queixa ou reclamación.
- g) No caso de que exista un conflito pendente de resolución por órganos xudiciais, administrativos ou

arbitrais entre o titular do SAC ou as persoas adscritas ao mesmo, a quen se lle atribúa a tramitación da queixa ou reclamación e o interesado na súa resolución.

ARTIGO 3. Actuación en caso de conflito de interese

No caso de que durante a tramitación das reclamacións ou queixas a persoa que tramita o expediente teña un interese persoal que produza ou poida producir un conflito de interese, de modo que este poida afectar a tramitación e a resolución da queixa ou reclamación, deberá absterse de participar na devandita tramitación.

As queixa e reclamacións plantexadas contra o titular do SAC ou as persoas adscritas ao mesmo, así coma aquelas que poidan ser plantexadas contra a Entidade pola persoa titular do SAC, as persoas adscritas ao mesmo ou quen teña algunha relación de parentesco familiar coas persoas adscritas ao SAC, serán tramitadas polo Defensor do Cliente.

ARTIGO 4. Prudencia e deber de imparcialidade

O titular do SAC e as persoas adscritas ao mesmo deben coñecer e analizar as reclamacións que se someten á súa consideración con imparcialidade. Sempre que este entenda que unha determinada reclamación ou queixa poida asimilarse con algún dos supostos apuntados no artigo 2 anterior, absterase da súa xestión.