

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



Contenido

TÍTULO I. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES 3

CAPÍTULO I. LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DEPENDENCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SUS FUNCIONES 3

- Artículo 1. Reglamento y legislación aplicable. 3
- Artículo 2. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones. 3
- Artículo 3. Ámbito de actuación. 3
- Artículo 4. Alcance subjetivo. 4
- Artículo 5. Funciones. 4

CAPÍTULO II. DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE. 5

- Artículo 6. Designación del titular del SAC. 5
- Artículo 7. Duración del mandato. 5
- Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad. 5
- Artículo 9. Cese. 6

CAPÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN. 6

- Artículo 10. Garantía de la autonomía y adecuación del SAC a sus funciones. 6
- Artículo 11. Adecuación de la información al SAC para el desarrollo de sus funciones. 7
- Artículo 12. Información a los clientes sobre el funcionamiento del SAC. 7

TÍTULO II. DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN. 8

CAPÍTULO I. OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. 8

- Artículo 13. Objeto 8
- Artículo 14. Materias excluidas. 8
- Artículo 15. Gratuidad. 9
- Artículo 16. Forma y requisitos. 9
- Artículo 17. Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones. 9

CAPÍTULO II. DE LA TRAMITACIÓN. 10

- Artículo 18. Admisión a trámite. 10
- Artículo 19. Subsanación de la información por parte del cliente. 11

HISTORIAL DE VERSIONES Y MODIFICACIONES

Versión	Secciones Afectadas	Descripción de la modificación	Autor	Fecha
Inicial	Todas		L.Nebot	nov-12
V1	Todas	Modificación causas incompatibilidades, causas cese, causas inadmisión y plazos de resolución	M.Canós	jun-19
V2	Todas	Adaptación al modelo de la UNACC	M.Canós	may-20
V3	Todas	Adaptación a nuevo formato documento BCE Art 17-plazos para presentar reclamaciones Inclusión Formulario de quejas/reclamaciones	M.Canós	jun-23

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



Artículo 20. Plazos para la resolución de quejas o reclamaciones. 11

Artículo 21. Allanamiento y desistimiento. 12

CAPÍTULO III. DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS. 12

Artículo 22. Finalización y notificación. 12

CAPÍTULO IV. DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN. 13

Artículo 23. Incompatibilidad de acciones de reclamación. 13

Artículo 24. Interrupción del plazo de prescripción de acciones. 14

TÍTULO III. DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES Y LA MEMORIA. 14

CAPÍTULO I. DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES. 14

Artículo 25. Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores. 14

CAPÍTULO II. DEL INFORME ANUAL 14

Artículo 26. Informe anual. 14

DISPOSICIONES TRANSITORIAS 15

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA 15

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA 15

DISPOSICIONES FINALES 15

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA 15

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA 15

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA 15

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA 15

ANEXO I. DOMICILIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAIXA RURAL LA VALL "SAN ISIDRO", CCV. 16

ANEXO II. FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN 17

ANEXO III. POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES 21

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

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

Artículo 1. Reglamento y legislación aplicable.

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio o SAC), de la Caixa Rural La Vall “San Isidro”, Coop. de Crédito V. (en adelante, la Entidad o la Caja).

El SAC se rige por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la demás normativa que le sea de aplicación.

El Reglamento del SAC ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Caja. Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la autorización del órgano encargado de su aprobación y, asimismo, a la verificación del Banco de España.

Artículo 2. Dependencia jerárquica y autonomía de sus decisiones.

El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección General, adoptando la Caja todas las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquel adopta 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.

El Titular del SAC podrá participar cuando lo estime necesario en los procesos de aprobación, de seguimiento y control de los nuevos productos, en el marco de la política de la Caja de gobierno de producto, aportando su experiencia sobre las reclamaciones y su conocimiento sobre el criterio de los supervisores.

Las resoluciones del SAC serán vinculantes para la Caja, pero no para el reclamante, cuya aceptación no implicará renuncia alguna a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 3. Ámbito de actuación.

El SAC tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y usuarios, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



A los efectos previstos en este Reglamento:

- tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios de servicios financieros de la Caja 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 y usuarios de servicios financieros de la Caja 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.

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 servicios financieros de 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. También podrá someterla al defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de tal institución

Artículo 5. Funciones.

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que se formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 3 de este Reglamento.
- b) Presentar ante el Comité de Dirección (que está formado por los responsables de todos los departamentos de la entidad, el Director General y la Dirección de la Oficina Principal), la Dirección de la Caja y el Consejo Rector, cuantos 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.

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



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 SAC.

El titular del SAC 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 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.

No serán elegibles las personas que puedan presentar conflictos de intereses en el desarrollo de sus funciones.

La designación del mismo corresponderá al Consejo Rector de la Entidad, debiendo ser comunicada al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones, así como a las autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7. Duración del mandato.

El nombramiento del titular del Servicio tendrá una duración de cuatro (4) años, pudiendo ser renovado, mediante acuerdo expreso, por iguales períodos cuantas veces lo considere oportuno el Consejo Rector.

Además, el titular del Servicio cesará de inmediato en el cargo si sobreviniera causa legal de incompatibilidad o inelegibilidad.

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:

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

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



- e) 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 por alguna de las siguientes causas:

- a) Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Por pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por renuncia o dimisión del cargo.
- e) Por causar baja en su relación laboral con la entidad.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo Rector en caso de incumplimiento grave de sus funciones.
- g) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente o condenado por delito por sentencia firme.
- h) Por ser investigado en el ámbito penal sobre algún hecho relacionado con infracciones o delitos de blanqueo de capitales, o contra el patrimonio, el orden socio-económico o la hacienda pública o la Seguridad Social.

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

CAPÍTULO III. DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD 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 SAC 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, seguridad, eficacia y coordinación.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2
Manual

Área: 2
Asesoría Jurídica/SAC

Tema: 001
Servicio de Atención al Cliente

02.02.001

Fecha última revisión: 20/06/2023



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, adoptarán 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 al SAC para el desarrollo de sus funciones.

Todos los departamentos de la Caja tienen el deber de facilitar al SAC toda la información que solicite 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 SAC.

La Caja pondrá a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente con indicación de la dirección postal y electrónica de ambos.
2. La obligación por parte de la Caja de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes y Usuarios, dentro de los plazos a los que se refiere el artículo 20 del presente Reglamento, computados desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier oficina de la entidad abierta al público o dirección de correo electrónico.
3. Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y de Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica, y haciendo constar la necesidad de agotar la vía del SAC o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquellos.
4. El derecho del cliente de acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores, en caso de disconformidad con la resolución del Servicio o del Defensor del Cliente, o, en ausencia de resolución, en el plazo legalmente previsto para ello, a contar 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.

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	

TÍTULO II. DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN.

CAPÍTULO I. OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 13. Objeto.

Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de la Caja respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente o usuario de servicios financieros 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 financieros, y en particular del principio de equidad.

Artículo 14. Materias excluidas.

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

- Las reclamaciones que, presentadas directamente ante el defensor del Cliente en determinadas Cooperativas de Crédito, sean de su competencia, según lo dispuesto en su Reglamento.
- Las quejas y reclamaciones que formulen los Clientes o Usuarios una vez pasado el plazo de cinco años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre la Caja y sus empleados y otras entidades de crédito, así como las relativas a relaciones societarias.
- Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad de la Caja en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca, salvo cuando el contenido de la queja o reclamación se refiera a la existencia de una dilación o negligencia en la toma de la decisión correspondiente por la Entidad.
- Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante decisión judicial, arbitral o mediante informe del Servicio de Reclamaciones de un Supervisor.
- Las reclamaciones que, siendo competencia del Defensor del Cliente, se encuentren sometidas o hayan sido resueltas por el mismo.
- Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Caja frente al cliente.
- Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes de la Caja que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



Artículo 15. Gratuidad.

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

Artículo 16. Forma y requisitos.

Todos los Clientes y Usuarios tienen derecho a presentar sus quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

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 estos 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.

La presentación se realizará directamente ante el Servicio, o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como en la dirección de correo electrónico que la Caja tenga habilitada a este fin, que consta en el Anexo I; también consta en Anexo II el modelo de formulario para interponer quejas o reclamaciones. Si la queja o reclamación se presentara ante el Defensor del Cliente, y versara sobre materia de su competencia, se estará a lo establecido en su Reglamento.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma.
- d) Que el reclamante 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.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

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

El plazo máximo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de cinco 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 este Reglamento, serán rechazadas.

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



CAPÍTULO II. DE LA TRAMITACIÓN.

Artículo 18. Admisión a trámite.

Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el artículo 16 del presente Reglamento, el Titular del Servicio acusará recibo por escrito en el plazo máximo de diez días y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver el expediente. En cualquier caso, el plazo de resolución se contará desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o dirección de correo electrónico.

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.

En la comunicación de la decisión de admisión a trámite positiva se informará al reclamante de su derecho a acudir a los supervisores financieros si, transcurrido el plazo correspondiente, no se hubiera resuelto la reclamación.

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 o cuando sean competencia del Defensor del Cliente de acuerdo con su Reglamento.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Eco/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente en las entidades financieras, esto es:
 - no se trate de quejas y/o reclamaciones,
 - no hayan sido presentadas directamente – o por representación debidamente acreditada- por Clientes o Usuarios;
 - no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos al reclamante, 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 propio principio de equidad.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



e) Cuando hubiera transcurrido el plazo de cinco años para la presentación de quejas o reclamaciones al que se refiere el artículo 17 del presente Reglamento.

f) Cuando la reclamación resultase manifiestamente infundada o no se apreciase afectación de los derechos y legítimos intereses del cliente o usuario.

g) Cuando el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

Cuando una reclamación se presente ante el Servicio, siendo su conocimiento competencia del Defensor del Cliente, de acuerdo con su Reglamento, deberá la Caja remitirla al Defensor del Cliente en un plazo máximo de 10 días, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

La admisión a trámite de una reclamación por el Servicio de Atención al Cliente de la Caja, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por el Defensor del Cliente.

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, 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 o 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 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 de los plazos previsto en el artículo 20.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Servicio de Atención al Cliente con posterioridad al plazo conferido en el párrafo anterior, se abrirá un nuevo expediente de reclamación 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 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 19/2018, 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 a 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

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, este 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 la 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.

Artículo 21. Allanamiento y desistimiento.

- I. Cuando a la vista de la queja o reclamación, el departamento de la Caja objeto de la misma rectifiquese su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, el Servicio procederá sin más al archivo del expediente.
- II. También procederá al archivo en caso que el reclamante desista de su queja o reclamación, lo que podrá realizar en cualquier momento.

No obstante, en cualquiera de los supuestos el Servicio podrá acordar la continuación del expediente en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y protección a la clientela, y de las buenas prácticas bancarias.

CAPÍTULO III. DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS.

Artículo 22. 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.

Tipo: 2
Manual

Área: 2
Asesoría Jurídica/SAC

Tema: 001
Servicio de Atención al Cliente

02.02.001

Fecha última revisión: 20/06/2023



Esta resolución, así como la que pueda emanar del Defensor del Cliente, 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 estos 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 reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión del Servicio se comunicará también al departamento o unidad de negocio afectada para su debida ejecución, que habrá de realizarse en un plazo máximo de un mes y de la que se dará cuenta al Servicio de Atención al Cliente.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir 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 que corresponda por razón de la materia. Igualmente, en el caso de que la reclamación hubiera sido interpuesta por 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 23. 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 o ante el Defensor del Cliente 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. El Defensor del Cliente igualmente deberá de abstenerse de actuar en estos casos, así como cuando estuviera ya tramitando la reclamación el Servicio de Atención al Cliente de la Caja.

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



Artículo 24. Interrupción del plazo de prescripción de acciones.

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 1973 del Código Civil.

TÍTULO III. DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES Y LA MEMORIA.

CAPÍTULO I. DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES.

Artículo 25. 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 del 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.

CAPÍTULO II. DEL INFORME ANUAL

Artículo 26. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, 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:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- 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.

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en tramitación, a la fecha de aprobación o verificación del 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 en 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 podrá ser modificado por acuerdo del Consejo Rector de la Caja, motu proprio o a instancias del Banco de España, si bien serán inmediatamente aplicables, aquellos mandatos relativos al Servicio de Atención al Cliente que establezcan las normas vigentes en cada momento, sin perjuicio de la necesaria adaptación del Reglamento a los mismos.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez aprobado por el Consejo Rector de la Caja, será remitido a la Consellería de hacienda y Modelo Económico 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 que figure en el Anexo 1.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA. El presente Reglamento entrará en vigor desde el momento que sea aprobado por el Consejo Rector de la Caja y verificado por el Banco de España

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



ANEXO I. DOMICILIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAIXA RURAL LA VALL "SAN ISIDRO", CCV.

A los efectos del artículo 12 y 16 la dirección postal y electrónica del Servicio de Atención al Cliente será la siguiente:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAIXA RURAL LA VALL "SAN ISIDRO", COOP. DE CRÉDITO VALENCIANA

Avda. Corazón de Jesús, 3

12600 LA VALL D'UIXÓ (Castellón)

Nº de Teléfono: 964 69 79 89;

Correo electrónico: atencioncliente.3111@caixalavall.com

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



ANEXO II. FORMULARIO DE QUEJA O RECLAMACIÓN

Identificación del reclamante (1):

Nombre y Apellidos/ Razón Social:	
NIF:	
Domicilio, Localidad y C.P.:	
Teléfono:	
Correo Electrónico (2):	
Representante/Apoderado (3) :	
NIF Representante/Apoderado:	

- (1) Si hubiera más de un reclamante, se relacionarán en documento adjunto; las comunicaciones se dirigirán al consignado en esta hoja.
(2) En caso de consignarse dirección de correo electrónico, se entenderá que las comunicaciones con el reclamante se producirán por este medio.
(3) Deberá aportar los documentos que acrediten la representación.

Instancia ante la que se reclama:	☐ Servicio de Atención al Cliente	☐ Defensor del Cliente
-----------------------------------	--	---

Oficina o departamento a que se refiere la reclamación:	
Materia a que se refiere la reclamación: ☐ Libreta/Cuenta Corriente ☐ Plazo Fijo/Ahorro	
☐ Préstamo/Crédito	☐ Valores/Fondos de Inversión
☐ Servicios de Caja	☐ Atención personal
☐ Medios de pago	☐ Otros
Nº de contrato:	

I. Contenido de la reclamación (exposición del motivo de queja/reclamación, con especificación clara y concreta de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento):

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



II. Peticiones concretas o modo de rectificar la Entidad que se pretende:

III. Documentos que se adjuntan (se relacionarán los documentos en que se fundamente queja/reclamación: contratos, extractos de cuenta con los apuntes cuestionados, copia de adeudos,...etc):

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



El/los reclamante/s declara/n que no tiene/n conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial (marcar en su caso)

Lugar y fecha de reclamación:

Firma/s del/de los interesado/s:

En caso de disconformidad con la resolución del SAC, o si hubiere transcurrido el plazo legal para resolver (15 días hábiles, si es sobre materia de servicios de pago; un mes, si el reclamante fuera consumidor, o dos meses en caso de no consumidor, si versara sobre otra materia) sin que se haya emitido la correspondiente resolución, el reclamante podrá acudir al Supervisor que corresponda en función de la materia de su reclamación:

Departamento de Conducta de Entidades del banco de España	Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores	Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
C/Alcalá 48-28014 Madrid Tfno: 901 545 400	C/Edison nº 4-28006 Madrid Paseo de gracia 19-08007 Barcelona Tfno:900 535 015	C/Miguel Angel nº21- 28010 Madrid Tfno: 952 24 99 82
https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/pantallaAsistenteForm.jsp	https://sede.cnmv.gob.es/sedecnmv/Libreacceso/RQC/Reclamaciones_Conultas.aspx?t=2	https://www.sededsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp

De conformidad con la legislación vigente, para recurrir a estos servicios deberá justificarse haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente. Si es Ud. consumidor, el plazo para trasladarles su reclamación es de un año desde que ésta fue presentada ante el SAC o el Defensor del Cliente (art.18-1-e de la Ley 7/2017)

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD): En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, le informamos de que los datos personales que nos facilite serán tratados por **CAIXA RURAL LA VALL SAN ISIDRO, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO** (en adelante, La Caja) como responsable de su tratamiento y en su interés legítimo, con la finalidad de administrar, ejecutar los servicios, y productos solicitados o contratados por usted/es, así como atender su sugerencia/queja/reclamación, no siendo objeto de cesión ni de transferencia internacional. Sus datos podrán ser conservados en tanto sean necesarios para la gestión de su solicitud y, en su caso, hasta el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos.

Podrá/n ejercer sus derechos, en los términos legalmente previstos, mediante comunicación escrita adjuntando copia de su/s Documento/s Nacional/es de Identidad, dirigida al Delegado de Protección de datos de CaixaLaVall, a su dirección postal (Avenida Corazón de Jesús, 3, 12600 – Vall D’Uixó (Castellón)) o de correo electrónico(rgpd.3111@caixalavall.com)

Para más información en materia de protección de datos, visite nuestra política de protección de datos (https://www.caixalavall.com/sites/default/files/proteccion_de_datos.pdf).

ENTREGAR EN CUALQUIER OFICINA O ENVIAR A: Caixa Rural la Vall "San Isidro"- Servicio de Atención al Cliente (Avda.- Corazón de Jesús 3, 12600 La Vall d’Uixó (Castellón)) o por correo electrónico a atencioncliente.3111@caixalavall.com (en este caso, sólo si su dirección de correo electrónico está certificada en la Caja o el mensaje se remite con su firma electrónica)

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



ANEXO III. POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE **CAIXA RURAL LA VALL “SAN ISIDRO”, COOP. DE CRÉDITO VALENCIANA** (en adelante, el SAC), 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 SAC y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al SAC. Se hace constar que a la fecha de la adopción de esta política, el Servicio está constituido por una única persona, el Titular del SAC.

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 y garantizar que este toma de manera autónoma sus decisiones y evitar 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 SAC sobreviene una contraposición entre el interés del SAC y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación, el Titular del SAC.

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 al Titular del SAC, a la que se le atribuye su conocimiento y estudio.
- b) En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta 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 reclamación o queja afecte a personas con las que directamente o a través de sus partes vinculadas, el Titular del SAC 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.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tipo: 2 Manual	Área: 2 Asesoría Jurídica/SAC	Tema: 001 Servicio de Atención al Cliente
02.02.001	Fecha última revisión: 20/06/2023	



- 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 reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina de la caja en el que el Titular del SAC 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 el Titular del SAC 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 reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses de modo que este pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, este deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma.

Departamento SAC unipersonal. Dado que en la Entidad el Servicio tiene carácter unipersonal, ante esta situación la reclamación será tramitada por el Defensor del Cliente.

ARTÍCULO 4. Prudencia y deber de imparcialidad.

El Titular del SAC debe conocer y analizar las reclamaciones que se someten a su consideración con imparcialidad. Siempre que entiendan que una determinada reclamación o queja pueda asimilarse con alguno de los supuestos reseñados en el artículo 2 anterior, se abstendrán de gestionar la misma.