

REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE LA CAIXA RURAL

VILA-REAL

- TÍTOL I
- DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT, DEL SEU TITULAR I FUNCIONS .
- CAPÍTOL I
- LEGISLACIÓ APLICABLE I DEPENDÈNCIA DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT
- CAPÍTOL II
- DEL TITULAR DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT: DESIGNACIÓ, DURACIÓ DEL MANDAT, CAUSES D'INCOMPATIBILITAT O INELEGIBILITAT I CESSAMENT
- CAPÍTOL III
- DE LES FUNCIONS DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT.
- CAPÍTOL IV
- DE LES OBLIGACIONS DE LA CAIXA I DELS SEUS DEPARTAMENTS AMB EL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT I DE LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ.
- TÍTOL II
- DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS I LA SEUA TRAMITACIÓ
- CAPÍTOL I
- OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINIS PER A LA PRESENTACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS.
- CAPÍTOL II
- DE LA TRAMITACIÓ
- CAPÍTOL III
- DE LA FINALITZACIÓ DE L'EXPEDIENT I DE LA NOTIFICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ I ELS SEUS EFECTES.
- CAPÍTOL IV
- DE LA INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ.
- TÍTOL III
- DE LA RELACIÓ AMB ELS COMISSIONATS PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVICIS FINANCERS I DE LA MEMÒRIA.
- CAPÍTOL I
- DE LA RELACIÓ AMB ELS COMISSIONATS PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVICIS FINANCERS.
- CAPÍTOL II
- DE LA MEMÒRIA ANUAL.
- DISPOSICIONS FINALS.
- ANNEX
- REGLAMENT DEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNIÓ NACIONAL DE COOPERATIVES DE CRÈDIT (UNACC).
- TÍTOL I
- DE LA INSTITUCIÓ DEL DEFENSOR DEL CLIENT DE LES COOPERATIVES DE

CRÈDIT.

- **CAPÍTOL I**
- **LEGISLACIÓ APLICABLE, APROVACIÓ DEL REGLAMENT, DESIGNACIÓ I INDEPENDÈNCIA DEL DIRECTOR DEL SERVICI.**
- **CAPÍTOL II**
- **DE LA DURACIÓ DE LES DESIGNACIONS I CAUSES DE LA SEUA TERMINACIÓ.**
- **CAPÍTOL III**
- **DE LES FUNCIONS DEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT.**
- **CAPÍTOL IV**
- **DE LES OBLIGACIONS DE LA UNACC I DE LES CAIXES EN RELACIÓ AMB EL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT.**
- **TÍTOL II**
- **DE LES RECLAMACIONS I LA SEUA TRAMITACIÓ.**
- **CAPÍTOL I**
- **OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE RECLAMACIONS.**
- **CAPÍTOL II**
- **DE LA TRAMITACIÓ.**
- **CAPÍTOL III**
- **DE LES RESOLUCIONS DICTADES PEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT I ELS SEUS EFECTES.**
- **CAPÍTOL IV**
- **DE LA INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ.**
- **TÍTOL III**
- **DE LES RELACIONS EN GENERAL, MEMÒRIA I PRESSUPOST DE GASTOS.**
- **CAPÍTOL I**
- **DE LES RELACIONS EN GENERAL.**
- **CAPÍTOL II**
- **DE LA MEMÒRIA ANUAL DEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT.**
- **CAPÍTOL III**
- **DEL PRESSUPOST DE GASTOS.**
- **DISPOSICIONS FINALS.**
- **RELACIÓ D'ENTITATS ASSOCIADES AL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNACC .**

TÍTOL I

DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT, DEL SEU TITULAR I FUNCIONS

CAPÍTOL I

LEGISLACIÓ APLICABLE I DEPENDÈNCIA DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT.

Article 1. El present Reglament per a la Defensa del Client de la Caixa Rural Vila-real, regula l'activitat del Departament d'atenció al client de la Caixa (en avant el departament), que es crea a l'empara del que estableix la Llei 44/2002 de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, el Reglament dels

comissionats per a la defensa del client de servicis financers aprovat per Reial Decret 303/2004 de 20 de febrer, per Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i servicis d'atenció al client de les entitats financeres i per la altres normativa complementària que se li aplique.

Igualment el present Reglament incorpora com Annex i com a part integrant del mateix, el Reglament del Servici de Defensa del Client de la UNACC , al qual està adherida la Caixa, regulant-se les relacions entre ambdós.

Article 2. El departament dependrà jeràrquicament de la Direcció General, Secretaria General o qualsevol altre departament no comercial o operatiu, de manera que es garantisca que aquell prenga de manera autònoma les seues decisions referents a l'àmbit de la seua activitat i, així mateix, s'eviten conflictes d'interés.

Sense perjuí del que estableix el paràgraf anterior, la Caixa adoptarà les mesures oportunes per a garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel departament a la resta de servicis de l'organització, responguen als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

La Caixa s'assegurarà que el seu departament estiga dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seues funcions. En particular, adoptaran les accions necessàries perquè el personal al servici de tals departaments dispose d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de servicis financers.

CAPÍTOL II

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

Article 3. El titular del departament haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb coneixements i experiència adequats per a exercir les seues funcions en els termes que estableix l'apartat primer de l'art. 5 de l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i servicis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

La designació del mateix correspondrà al Consell Rector de la Caixa, sent comunicada els Comissionats per a la Defensa del Client de Servicis Financers així com a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguen per raó de la seua activitat.

Article 4 . El nomenament del titular del departament tindrà una duració de 4 anys, podent ser renovat pels mateixos períodes totes les vegades el considere oportú que el Consell Rector de la Caixa.

Article 5. Són incompatibles per a exercir el càrrec de titular del departament i per consegüent no podran ser susceptibles de nomenament, les persones físiques que es troben en alguna de les situacions següents :

- a. Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b. Els que estiguen inhabilitats i suspesos, penal o administrativament, per a exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats de crèdit.
- c. Els que tinguen antecedents penals.
- d. Els que tinguen davall la seua responsabilitat funcions operatives o comercials en la Caixa.

Article 6. El titular del departament cessarà per alguna de les causes següents:

- a. Per expiració del termini per al que va ser designat, llevat que s'acordara la seua renovació.
- b. Per la pèrdua dels requisits que condicionen la seua elegibilitat de conformitat amb el present Reglament i la normativa aplicable.
- c. Per mort o incapacitat sobrevinguda.
- d. Per renúncia
- e. Per causar baixa en la seua relació laboral amb l'entitat.
- f. Per acord motivat del Consell Rector.

Vacant el càrrec, el Consell Rector, sense perjudi del compliment de les resolucions ja recaigudes, haurà de designar un nou titular del departament dins dels trenta dies immediats següents a la data en què es va produir la vacant.

CAPÍTOL III

DE LES FUNCIONS DEL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT

Article 7. El departament d'atenció al client té com a objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presenten els seus clients, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts ja deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

Als efectes previstos en este Reglament, tindran la consideració de queixes les referides al funcionament dels servicis financers prestats als clients de la Caixa i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observe en el seu funcionament; i tindran la consideració de reclamacions les presentades pels clients que tinguen la pretensió d'obtindre la restitució del seu interès o dret, i posen de manifest fets concrets referits a accions o omissions de les entitats que suposen per a qui les formula un perjudi per als 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 financers.

Article 8. Tot client de la Caixa tindrà el dret de sotmetre a coneixement i decisió del departament qualsevol queixa o reclamació que estime oportú formular, en les matèries i amb subjecció a les normes establides en el present Reglament.

Article 9. En el desenvolupament de la seua funció, correspon al departament:

- a. Conèixer i resoldre les queixes i reclamacions que els clients formulen en relació amb els supòsits previstos en l'article 7 d'este Reglament.
- b. Presentar davant de la Direcció de la Caixa informes, recomanacions i propostes , en tot aquells aspectes que siguen de la seua competència, i que, al seu parer, puguen suposar un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que ha d'existir entre la Caixa i els seus clients.

CAPÍTOL IV

DE LES OBLIGACIONS DE LA CAIXA I DELS SEUS DEPARTAMENTS AMB EL DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT I DE LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ.

Article 10. La Caixa adoptarà totes les mesures siguen necessàries que per al millor exercici de les seues funcions pel departament, vetllant , de manera especial, per la més absoluta independència de les seues actuacions. En particular, correspon a la Caixa el dotar anualment d'un pressupost de gastos per al funcionament normal del departament i assistir-li en tot allò que coadjuve al correcte i eficaç exercici de les seues funcions.

Article 11. Tots els departaments de la Caixa tenen el deure de facilitar al departament d'atenció al client

tota la informació que sol·licite en relació amb les operacions, contractes o servicis prestats per les mateixes, que siguen objecte de queixa o reclamació per part dels seus clients, quan es referisquen a matèries incloses en l'àmbit de la seua competència i procurar que tots els seus directius i empleats presten la col·laboració que procedisca.

Article 12 . La Caixa té el deure d'informar els seus clients, posant a disposició d'ells en totes i cada una de les oficines obertes al públic, així com en la seua pàgina WEB, la informació següent:

1. L'existència del departament d'atenció al client i del Servei de defensa del client, amb indicació de l'adreça postal i electrònica d'ambdós.
2. L'obligació per part de la Caixa d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients, en el termini de dos mesos des de la seua presentació en el departament d'atenció al client o, si és el cas, en el Servei de defensa del client.
3. Referència als Comissionats per a la Defensa del client de Servicis Financers, amb especificació de la seua adreça postal i electrònica, i de la necessitat esgotar la via del departament d'atenció al client o del Servei de Defensa del client per a poder formular les queixes i reclamacions davant d'ells.
4. El present Reglament.
5. Referències a la normativa de transparència i protecció del client de servicis financers.

TÍTOL II DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS I LA SEUA TRAMITACIÓ

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

Article 13. Les queixes i reclamacions hauran de tindre per fonament contractes, operacions o servicis, de caràcter financer de la Caixa respecte dels quals s'haguera donat un tractament que el client considere contrari als bons usos i pràctiques financeres, i afecten els interessos i drets legalment reconeguts, ja deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular del principi d'equitat.

Article 14. Queden, en tot cas, exclosos de la competència del departament:

- a. Les reclamacions el coneixement de les quals corresponga al Servei de Defensa del client de la UNACC , d'acord amb els arts. 10 i 11 del seu Reglament que s'incorpora i aprova com Annex del present Reglament i que forma part íntegra del mateix.
- b. Les queixes i reclamacions que formulen els clients una vegada passat el termini de dos anys a comptar de la data en què el client tinguera coneixement dels fets causants de la reclamació
- c. 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 relacions societàries.
- d. Les queixes i reclamacions referents a la discrecionalitat de la Caixa quant a la realització de qualsevol contracte, operació o servici , així com aquells pactes o condicions en què així s'establisca.
- e. Les queixes i reclamacions que es troben sotmeses o hagen sigut resoltes per mitjà de decisió judicial, arbitral, o per mitjà d'informe del Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Financers que corresponga.
- f. Les reclamacions que es troben sotmeses o hagen sigut resultes pel Servei de Defensa del Client.
- g. Les queixes i reclamacions dirigides a impedir, entorpir o dilatar l'exercici de qualsevol dret de la Caixa enfront del client.
- h. Les queixes i reclamacions que puguen plantejar-se per clients de les Caixes que tinguen la condició de no residents a Espanya, llevat que es referisquen a les seues relacions amb oficines situades a

Espanya i per a operacions en este país.

Article 15. La presentació i tramitació de queixes i reclamacions tindrà caràcter gratuït, no podent-se exigir al client cap pagament per tal concepte.

Article 16. La presentació de les queixes i reclamacions podrà efectuar-se, personalment o per mitjà de representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que estos permeten la lectura, impressió i conservació dels documents i en estos casos s'ajusten a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.

Les queixes i reclamacions hauran de tindre el contingut següent:

- a. Nom , cognoms i domicili de l'interessat i, si és el cas, de la persona que ho represente , 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 i reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c. Oficina o oficines, departament o servici contra els quals es dirigix la queixa o reclamació i en els que s'hagueren produït els fets objecte de la mateixa.
- d. Que el client no té coneixement que la matèria objecte de queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e. Lloc, data i firma.

A la queixa o reclamació s'acompanyarà la prova documental que estiga en poder del client i en la que es fonamente la mateixa.

La queixa o reclamació podrà presentar-se directament davant del departament, o davant de qualsevol oficina oberta al públic de les Caixes, així com en l'adreça de correu electrònic (e-mail) que cada la Caixa tinga habilitada a este fi .

Article 17. El termini per a la presentació de les queixes i reclamacions serà de dos anys a comptar de la data en què el client tinguera coneixement dels fets causants de les mateixes.

CAPÍTOL II DE LA TRAMITACIÓ.

Article 18. Rebuda una queixa o reclamació pel departament, en els termes que estableix l'art.13 del present Reglament, el titular del departament acusarà rebut per escrit i deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de dos mesos que té per a resoldre l'expedient.

En els deu dies següents a la seua recepció resoldrà sobre la seua admissió a tràmit, de la decisió de la qual donarà immediat trasllat al client, de manera que denegada l'admissió a tràmit d'una queixa o reclamació, esta no podrà ser plantejada novament davant del departament. Són causes d'inadmissió a tràmit les següents:

- a. Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concrete el motiu de la queixa o reclamació.
- b. Quan es pretenguen tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions distints el coneixement del qual siga competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la mateixa es trobe pendent de resolució o litigi o l'assumpte haja sigut ja resolt en aquelles instàncies o quan siguen competència del Servici de Defensa del Client d'acord amb el seu Reglament.

- c. Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concreten les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es referisquen a operacions concretes o no s'ajusten als requisits establits en l'apartat 2 de l'article 2 de l'Orde ECO/ 734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i servicis d'atenció al client i el defensor del clients de les entitats financeres.
- d. Quan es formulen queixes o reclamacions que reiteren altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.
- e. Quan haguera transcorregut el termini per a la presentació de queixes o reclamacions que establisca el present reglament.
- f. Les referides a les matèries que no siguen competència del departament, d'acord amb el que disposa l'article 14 d'este Reglament.

Quan es declare la inadmissió a tràmit d'una queixa o reclamació, per alguna de la causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat per mitjà de decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presente les seues alegacions.

Quan l'interessat haguera contestat i es mantinguen les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada, indicant-li el dret que li assistix per a acudir al Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Financers que corresponga.

Quan una reclamació es presente davant del departament, sent el seu coneixement competència del Servici de Defensa del Client, d'acord amb el seu Reglament, deurà la Caixa remetre-la a tal Servici en un termini màxim de 10 dies, informant el reclamant sobre la instància competent per a conèixer la seua reclamació.

Si no es trobara prou acreditada la identitat del client, o no pogueren establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al firmant per a completar la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que si així no ho fera s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit. Este termini no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst en el paràgraf primer d'este article.

Article 19. Admesa a tràmit una queixa o reclamació, el Titular del departament, podrà demanar tant del client com dels distints departaments o servicis de la Caixa, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova consideren pertinents per a adoptar la seua decisió.

L'admissió a tràmit d'una reclamació pel departament d'atenció al client de la Caixa, impeditx que pugua ser coneguda la mateixa reclamació pel Servici de Defensa del Client.

En el cas en què la Caixa rectificara la seua situació amb el client a satisfacció d'este, el departament ho comunicarà a la instància competent i ho justificarà documentalment.

Els clients podran desistir de les seues queixes o reclamacions en qualsevol moment, donant lloc a la finalització immediata del procediment en el que a la relació amb l'interessat es referix.

Tant en els casos d'aplanament de la Caixa com de desistiment del client, es procedirà a l'arxiu de la reclamació sense més tràmit.

CAPÍTOL III

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

Article 20. L'expedient haurà de finalitzar per mitjà de Resolució en el termini màxim de dos mesos, a partir de la data en què la queixa o reclamació fóra presentada en el departament d'atenció al client o en alguna oficina oberta al públic o adreça de correu electrònic de la Caixa o si és el cas davant del Servici de Defensa del Client.

La Resolució serà sempre motivada, i podrà reconèixer drets econòmics a favor del client, i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fundant-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 el cas que la decisió se a banda dels criteris manifestats en expedients anteriors semblants, hauran d'aportar-se les raons que ho justifiquen . Igualment podran contindre exhortacions o propostes dirigides a les parts, que tendisquen a aconseguir una solució equitativa per a ambdós, així com a mantindre la mútua confiança entre elles.

La Resolució serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar de la seua data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que estos permeten la lectura, impressió i conservació dels documents, i complisquen els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica, segons haja designat de forma expressa el client i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què haguera sigut presentada la queixa reclamació.

La Resolució que desestime la queixa o reclamació plantejada, haurà d'indicar el dret que li assistix al client de plantejar el mateix ant el Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Financers que corresponga.

Article 21 . En cas que la Resolució estime la queixa o reclamació plantejada deurà el client acceptar la resolució per escrit i acompanyada de la renúncia expressa a tota altra acció reclamatoria sobre la mateixa qüestió, ja siga administrativa, judicial, arbitral o de qualsevol altra índole. Esta renúncia constituïx condició prèvia necessària per a l'execució del contingut de la resolució en totes les seues parts i haurà d'efectuar-se pel client dins dels trenta dies següents a la seua recepció, passat el qual sense resposta s'entendrà que no accepta la dita renúncia.

CAPÍTOL IV DE LA INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ.

Article 22. Les queixes o reclamacions presentades davant del departament seran incompatibles amb el simultani exercici de qualssevol altres accions reclamatories sobre la mateixa qüestió. A este efecte, el client haurà d'abstindre's d'iniciar cap acció per una altra via en tant no es produïska resolució pel departament. En cas d'incompliment d'este requisit s'arxivaran les actuacions sense més tràmit.

Quan pel departament es tinguera 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 Servici de Defensa del Client o dels Comissionats per a la Defensa del Client de Servicis Financers haurà d'abstindre's de tramitar la primera.

Article 23. La presentació d'una reclamació davant del departament suposa l'acceptació del present Reglament i tindrà els efectes interruptors de la prescripció d'accions que a les reclamacions extrajudicials reconeix l'article 1.973 del Codi Civil.

TÍTOL III DE LA RELACIÓ AMB ELS COMISSIONATS PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVICIS FINANCERS I DE LA MEMÒRIA

CAPÍTOL I DE LA RELACIÓ AMB ELS COMISSIONATS PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE SERVICIS FINANCERS.

Article 24. La Caixa atendrà, per mitjà del titular del departament, els requeriments que els Comissionats

per a la Defensa del Client de Servicis Financers puguen efectuar-li en l'exercici de les seues funcions, en els terminis que estos determinen de conformitat amb allò que s'ha establert en el seu Reglament.

CAPÍTOL II DE LA MEMÒRIA ANUAL

Article 25. Dins del primer trimestre de cada any natural el departament presentarà davant del Consell Rector de la Caixa una Memòria explicativa del desenvolupament de la seua funció durant l'exercici precedent, que haurà de tindre 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 seua experiència, amb vista a una millor consecució dels fins que informen la seua actuació.

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

DISPOSICIONS FINALS

Primera. La regulació del Reglament del departament podrà ser modificada per acord del Consell Rector de la Caixa, si bé seran immediatament aplicables, sense necessitat modificació del Reglament, aquells mandats relatius al departament que establisquen les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les Entitats de Crèdit.

Segona. El present Reglament entrarà en vigor des del moment que siga aprovat pel Consell Rector de la Caixa i verificat per l'Institut Valencià de Finances. Tal Reglament serà notificat als Comissionats per a la Defensa del Client de Servicis Financers junt amb la designació del Titular del departament.

Tercera. Als efectes de l'article 16 d'este Reglament, la adreça del departament serà la següent:

DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT
CAIXA RURAL VILA-REAL
Plaça Major, 10
12540 VILA-REAL (Castelló)
Telèfon: 964 500200 ; Fax: 964 521798
Correu electrònic: fundació.vreal@cajarural.com

ANNEX

REGLAMENT DEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNIÓ NACIONAL DE COOPERATIVES DE CRÈDIT (UNACC)

TÍTOL I DE LA INSTITUCIÓ DEL DEFENSOR DEL CLIENT DE LES COOPERATIVES DE CRÈDIT

CAPÍTOL I

LEGISLACIÓ APLICABLE, APROVACIÓ DEL REGLAMENT, DESIGNACIÓ I INDEPENDÈNCIA DEL DIRECTOR DEL SERVICI

Article 1. El present Reglament instituïx i regula la institució del "Defensor del Client" de les Societats Cooperatives de Crèdit integrades en la Unió Nacional de Cooperatives de Crèdit (en avant la " UNACC "), amb la denominació de Servici de Defensa del Client.

El Servici de Defensa del Client es regix pel present Reglament, per la Llei 44/2002 de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, pel Reglament dels comissionats per a la defensa del client de servicis financers aprovat per Reial Decret 303/2004 de 20 de febrer, per l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i servicis d'atenció al client de les entitats financeres i per la altres normativa complementària que se li aplique.

El Reglament ha sigut aprovat pel Consell Rector de la UNACC en la seua reunió del 9 de juny del 2004.

Les Societats Cooperatives de Crèdit (en avant les "Caixes") que a la data de l'aprovació del present Reglamente estan integrades en el Servici de Defensa del Client de la UNACC són les relacionades al final del present Reglament. Estes Caixes hauran de ratificar la seua adhesió al Servici de Defensa del Client de la UNACC , mitjançant un acord adoptat pels seus Consells Rectors aprovant-ho com a part integrant del seu Reglament per a la Defensa del Client, i comunicat a la UNACC .

Quan se cite a les Caixes s'entendran també compreses en esta denominació les Entitats de Crèdit en el capital de les quals participen les Caixes associades a la UNACC , quan aquelles sol·liciten participar en este Servici, sotmetent-se expressament al contingut del present Reglament.

Article 2. El Servici de Defensa del Client té com a objecte la salvaguarda dels drets i interessos dels clients de les Caixes, enfront de les actuacions que estes efectuen i puguen ser considerades com a contràries a la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques o usos bancaris, dins dels límits i amb els requisits que fixa el present Reglament.

Article 3. Tot client de qualsevol de les Caixes tindrà el dret de sotmetre a coneixement i decisió del Servici de Defensa del Client qualsevol reclamació que estime oportú formular, en les matèries i amb subjecció a les normes establides en el present Reglament.

Als efectes previstos en este Reglament, tindran la consideració de reclamacions les presentades pels clients de les Caixes que tinguen la pretensió d'obtindre la restitució del seu interès o dret, i posen de manifest fets concrets referits a accions o omissions de les entitats que suposen per a qui les formula un perjudici per als 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.

Article 4. La Adreça del Servici de Defensa del Client correspondrà al Lletrat Assessor de la UNACC sent designat expressament per a l'exercici d'este càrrec pel seu Consell Rector.

El Director del Servici, haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb coneixements i experiència adequats per a exercir les seues funcions en els termes que estableix l'art. 5 de l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i servicis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

El Director del Servici actuarà amb independència respecte de les Caixes i amb total autonomia quant als criteris i directrius a aplicar en l'exercici de les seues funcions. En este sentit, el Director del Servici no podrà

estar lligat a la Caixa enfront de la que es formule la reclamació en la instrucció o de la qual resolució intervinguen, per relació laboral, de prestació de servicis o qualsevol altra fórmula de treball retribuit, a fi de garantir la independència de les seues actuacions durant la tramitació de la reclamació.

La designació del Director del Servici de Defensa del Client serà comunicada al Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris així com al Banc d'Espanya.

CAPÍTOL II DE LA DURACIÓ DE LES DESIGNACIONS I CAUSES DE LA SEUA TERMINACIÓ

Article 5. El nomenament del Director del Servici de Defensa del Client tindrà una duració de 4 anys, podent ser renovat pels mateixos períodes totes les vegades el considere oportú que el Consell Rector d' UNACC .

Article 6. El Director del Servici de Defensa del Client cessarà com a tal per alguna de les causes següents:

- a. Expiració del termini per al que va ser designat, llevat que s'acordara la seua renovació.
- b. Pèrdua dels requisits que condicionen la seua elegibilitat de conformitat amb el present Reglament i la normativa aplicable.
- c. Mort o incapacitat sobrevinguda
- d. Haver sigut penalment condemnat per sentència ferma.
- e. Ser declarat fallit o concursat no rehabilitat.
- f. Renúncia .
- g. Acord motivat del Consell Rector de la UNACC .

Vacant el càrrec, el Consell Rector de la UNACC , sense perjuí del compliment de les resolucions ja recaigudes, haurà de designar un nou Director del Servici dins dels trenta dies immediats següents a la data en què es va produir la vacant.

CAPÍTOL III DE LES FUNCIONS DEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT

Article 7. Serà funció del Servici de Defensa del Client, en els termes que estableix l'art. 2 del present Reglament, la tutela i salvaguarda dels drets i interessos dels clients de les Caixes, derivats de les seues relacions amb les mateixes, així com propiciar que tals relacions es desemboliquen , en tot moment, conforme als principis de bona fe, equitat i mútua confiança.

En el desenvolupament de la seua funció, correspon al Servici de Defensa del Client:

- a. Conèixer i resoldre les reclamacions que els clients formulen en relació amb els supòsits previstos en l'article 10 d'este Reglament.
- b. Presentar, formular i realitzar davant de la UNACC o, si és el cas, davant del Consell Rector de qualsevol de les Caixes, informes, recomanacions i propostes , en tots aquells aspectes que siguen de la seua competència, i que, al seu parer, puguen suposar un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que ha d'existir entre les Caixes i els seus clients.

CAPÍTOL IV DE LES OBLIGACIONS DE LA UNACC I DE LES CAIXES EN RELACIÓ AMB EL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT

Article 8. La UNACC adoptarà totes les mesures siguen necessàries que per al millor exercici de les seues

funcions pel Servei de Defensa del Client, vetllant, de manera especial, per la més absoluta independència de les seues actuacions.

En particular, correspon a la UNACC a través de la seua Secretaria General:

- a. Dotar anualment un pressupost de gastos per al funcionament normal del Servei.
- b. Assistir-li en tot allò que coadjuve al correcte i eficaç exercici de les seues funcions, facilitant-li quanta informació sol·licite en matèria que siga de competència de la UNACC.
- c. Informar els clients de les Caixes, de l'existència d'este Servei, així com del contingut del present Reglament. En especial la dita informació es facilitarà per mitjà de la publicació del present Reglament i el seu Annex I en la web de la UNACC (www.unacc.com), junt amb la normativa de transparència i protecció del client dels servicis financers.
- d. Rebre i valorar les queixes que puguen formular-se en relació amb l'actuació i funcionament del Servei de Defensa del Client, adoptant les decisions que estime pertinents, en particular als efectes del que preveu l'article 6t.

Article 9. Les Caixes tenen el deure de facilitar al Servei de Defensa del Client tota la informació que sol·licite en relació amb les operacions, contractes o servicis prestats per les mateixes, que siguen objecte de reclamació per part dels seus clients, quan es referisquen a matèries incloses en l'àmbit de la seua competència i procurar que tots els seus directius i empleats presten la col·laboració que procedisca.

Així mateix, hauran d'informar els seus clients, posant a disposició d'ells, en totes i cada una de les oficines obertes al públic, així com en les seues pàgines WEB, de l'existència del Servei de Defensa del Client, amb indicació de la seua adreça postal i electrònica, així com del contingut del present Reglament i de l'obligació d'esgotar la via prèvia de reclamació davant del departament o servici d'atenció al client o davant del Servei de Defensa Client, segons els casos, per a poder formular les reclamacions davant del Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris.

Les Caixes contribuïran al pressupost de funcionament del Servei de Defensa del Client, en funció dels seus actius totals mitjans i/o de les reclamacions, que enfront d'elles es formulen.

TÍTOL II DE LES RECLAMACIONS I LA SEUA TRAMITACIÓ

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

Article 10. Les reclamacions hauran de tindre per fonament contractes, operacions o servicis, de caràcter financer de les Caixes respecte dels quals s'haguera donat un tractament que el client considere contrari als bons usos i pràctiques bancàries, i afecten els interessos i drets legalment reconeguts, ja deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos bancaris, en particular del principi d'equitat, sobre els quals, de no haver existit el Servei de Defensa del Client, la reclamació poguera haver-se dirigit i resolt pel Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris.

Article 11. Queden, en tot cas, exclosos de la competència del Servei:

- a. Les queixes que es dirigeixen enfront de les Caixes. Tindran la consideració de queixes les referides al funcionament dels servicis financers prestats als clients de la Caixa i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observe en el seu funcionament.
- b. Les reclamacions de contingut econòmic de quantia inferior a 100 euros i les superiors a 20.000 euros.
- c. Les reclamacions que formulen els clients una vegada passat el termini de dos anys a comptar de la

- data en què el client tinguera coneixement dels fets causants de la reclamació.
- d. Les qüestions relatives a les relacions laborals entre les Caixes i els seus empleats i altres Entitats de Crèdit, així com les relacions societàries.
 - e. Les qüestions referents a la discrecionalitat de les Caixes quant a la realització de qualsevol contracte, operació o servei, així com aquells pactes o condicions en què així s'establisca.
 - f. Les reclamacions que es troben sotmeses a, o hagen sigut resoltes per mitjà de, decisió judicial, arbitral, pel departament o servei d'atenció al client de les Caixes o informe del Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris.
 - g. Les dirigides a impedir, entorpir o dilatar l'exercici de qualsevol dret de les Caixes enfront del client.
 - h. Les que puguen plantejar-se per clients de les Caixes que tinguen la condició de no residents a Espanya, llevat que es referisquen a les seues relacions amb oficines situades a Espanya i per a operacions en este país.

Article 12. La presentació i tramitació de les reclamacions tindrà caràcter gratuït, no podent-se exigir al client cap pagament per tal concepte.

Article 13. La presentació de les reclamacions podrà efectuar-se, personalment o per mitjà de representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que estos permeten la lectura, impressió i conservació dels documents i en estos casos s'ajusten a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.

La reclamació haurà de tindre el contingut següent:

- a. Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si és el cas, de la persona que ho represente, 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 reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c. Caixa contra la qual es dirigix la reclamació fent expressa menció a l'oficina o oficines, departament o servei on s'hagueren produït els fets objecte de la reclamació.
- d. Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e. Lloc, data i firma.

A la reclamació s'acompanyarà la prova documental que estiga en poder del Reclamant i en la que es fonamente la seua reclamació.

La reclamació que haurà d'anar dirigida al Servei de Defensa del Client, i podrà presentar-se directament davant d'este, però també davant dels departaments o servicis d'atenció al client de les Caixes i si és el cas, davant de qualsevol oficina oberta al públic de les Caixes, així com en l'adreça de correu electrònic que cada entitat haurà d'habilitar a este fi.

Quan la reclamació no es presente directament davant del Servei de Defensa del Client, deuran les Caixes remetre-la en un termini màxim de 10 dies la reclamació al mateix.

Article 14. El termini per a la presentació de reclamacions o queixa no podrà ser superior a dos anys a comptar de la data en què el client tinguera coneixement dels fets causants de les mateixes.

Tota reclamació rebuda pel Servei de Defensa del Client transcorregut el termini establert en el paràgraf anterior, així com les referides a matèries que no siguen de la seua competència d'acord amb l'art. 11 d'este Reglament, seran rebutjades.

CAPÍTOL II

DE LA TRAMITACIÓ

Article 15. Rebuda una reclamació pel Servei, en els termes que estableix l'art. 13 del present Reglament, el Director del Servei acusarà rebut per escrit i deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de dos mesos que té el Servei per a resoldre l'expedient.

En els deu dies següents a la seua recepció resoldrà sobre la seua admissió a tràmit, de la decisió de la qual donarà immediat trasllat al reclamant i a la Caixa afectada, de manera que denegada l'admissió a tràmit d'una reclamació, esta no podrà ser plantejada novament davant del Servei. Són causes d'inadmissió a tràmit les següents:

- a. Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concrete el motiu de la reclamació.
- b. Quan es pretenguen tramitar com a reclamació, recursos o accions distints el coneixement del qual siga competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o la mateixa es trobe pendent de resolució o litigi o l'assumpte haja sigut ja resolt en aquelles instàncies o quan siguen competència del departament o servei d'atenció al client.
- c. Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concreten les qüestions objecte de la reclamació no es referisquen a operacions concretes o no s'ajusten als requisits establits en l'apartat 2 de l'article 2 de l'Orde ECO/734/2004, d'11 de març sobre els departaments i servicis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.
- d. Quan es formulen reclamacions que reiteren altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.
- e. Quan haguera transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions que estableisca el present reglament.

Quan es declare la inadmissió a tràmit de la reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat per mitjà de decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presente les seues al·legacions. Quan l'interessat haguera contestat i es mantinguen les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Si la reclamació haguera sigut presentada davant del Servei de Defensa del Client no tractant-se d'un assumpte de la seua competència, es remetrà per este al departament o servei d'atenció al client, informant el reclamant sobre la instància competent per a conèixer la seua reclamació.

Si no es trobara prou acreditada la identitat del reclamant, o no pogueren establir-se amb claredat els fets objecte de la reclamació, es requerirà al firmant per a completar la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que si així no ho fera s'arxivarà la reclamació sense més tràmit. Este termini no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst en el paràgraf primer d'este article.

Article 16. Admesa a tràmit una reclamació, el Director del Servei traslladarà d'una còpia de la mateixa a la Caixa afectada, perquè pugua formular al·legacions en el termini de quinze dies des del moment de la seua recepció.

L'admissió a tràmit de la reclamació pel Servei de Defensa del Client, impedit que pugua ser coneguda la mateixa reclamació pels departaments o servicis d'atenció al client de les Caixes.

El Director del Servei podrà demanar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels distints departaments i servicis de la Caixa afectada, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova consideren pertinents per a adoptar la seua decisió.

En el cas en què l'entitat rectificara la seua situació amb el reclamant a satisfacció d'este, haurà de comunicar-

ho a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que existira desistiment exprés de l'interessat. En tals casos, es procedirà a l'arxiu de la reclamació sense més tràmit.

Els interessats podran desistir de les seues reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment en el que a la relació amb l'interessat es referix. No obstant, el Director del Servei podrà acordar la continuació del mateix en el marc de la seua funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

CAPÍTOL III

DE LES RESOLUCIONS DICTADES PEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT I ELS SEUS EFECTES

Article 17. L'expedient haurà de finalitzar per mitjà de Resolució en el termini màxim de dos mesos, a partir de la data en què la reclamació fora presentada en el Servei de Defensa del Client o si és el cas en el departament o servei d'atenció al client o en alguna oficina oberta al públic o adreça de correu electrònic de les Caixes.

La Resolució serà sempre motivada i podran reconèixer drets econòmics a favor del client en quantia que no excedisca per tots els conceptes de 20.000 euros i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos bancaris. De manera que en el cas que la decisió se a banda dels criteris manifestats en expedients anteriors semblants, hauran d'aportar-se les raons que ho justifiquen.

La Resolució serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar de la seua data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que estos permeten la lectura, impressió i conservació dels documents, i complisquen els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica, segons haja designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què haguera sigut presentada la reclamació.

Les resolucions que es dicten podran contindre exhortacions o propostes dirigides a les parts, que tendisquen a aconseguir una solució equitativa per a ambdós, així com a mantindre la mútua confiança entre elles.

La Resolució que desestime la reclamació plantejada, haurà d'indicar el dret que li assistix al reclamant de plantejar el mateix ant el Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris.

Article 18. Les resolucions del Servei de Defensa del Client favorables al reclamant vincularan a la Caixa afectada. Esta vinculació no serà obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

Les Caixes hauran de procedir al compliment d'allò que s'ha resolt, quant a elles concernisca, dins del termini assenyalat en la resolució, prèvia acceptació d'esta pel client i renúncia d'este a l'exercici d'altres accions. Si no s'assenyalara termini, i es tractara de pagament de quantitat, esta es farà efectiva dins dels trenta dies immediats següents a la recepció de la renúncia del client a l'exercici d'altres accions.

Article 19. Serà voluntària per al reclamant l'acceptació de la resolució dictada pel Servei de Defensa del Client.

Article 20. L'acceptació de la resolució haurà de fer-se per escrit i acompanyada de la renúncia expressa a

tota altra acció reclamatoria sobre la mateixa qüestió, ja siga administrativa, judicial, arbitral o de qualsevol altra índole. Esta renúncia constitueix condició prèvia necessària per a l'execució del contingut de la resolució en totes les seues parts i haurà d'efectuar-se pel client dins dels trenta dies següents a la seua recepció, passat el qual sense resposta s'entendrà que rebutja la resolució, de la qual cosa s'adonarà a la Caixa afectada.

Article 21. El Servei de Defensa del Client podrà, abans de dictar la seua resolució, fer totes les gestions considere necessàries que encaminades a aconseguir un arreglament amistós entre les parts. Aconseguït este, l'acord tindrà caràcter vinculant per a aquelles i el Servei donarà per conclosa la tramitació. El mateix farà si unilateralment, en qualsevol moment, la Caixa s'aplanara a la petició del client o este retirara la seua reclamació.

Article 22. La informació relativa als expedients i al seu contingut, que es tramiten pel Servei de Defensa del Client, estarà reservada a les parts afectades.

Els arxius i antecedents estaran en poder del Director del Servei o, en cas de vacant, de la UNACC . En el cas que alguna Caixa se separara del present Reglament, les reclamacions relatives a la dita Caixa s'entregaran a esta, amb la sol·licitud prèvia.

CAPÍTOL IV DE LA INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ

Article 23. Les reclamacions presentades davant del Servei de Defensa del Client seran incompatibles amb el simultani exercici de qualssevol altres accions reclamatories sobre la mateixa qüestió. A este efecte, el client haurà d'abstindre's d'iniciar cap acció per una altra via en tant no es produísca resolució pel Servei. En cas d'incompliment d'este requisit s'arxivaran les actuacions sense més tràmit.

Quan pel Servei de Defensa del Client es tinguera coneixement de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, o davant del departament o servici d'atenció al client de les Caixes o del Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris haurà d'abstindre's de tramitar la primera.

Article 24. La presentació d'una reclamació davant del Servei de Defensa del Client suposa l'acceptació del present Reglament i tindrà els efectes interruptors de la prescripció d'accions que a les reclamacions extrajudicials reconeix l'article 1.973 del Codi Civil.

TÍTOL III DE LES RELACIONS EN GENERAL, MEMÒRIA I PRESSUPOST DE GASTOS

CAPÍTOL I DE LES RELACIONS EN GENERAL

Article 25. Amb independència del tràmit de les reclamacions, el Director del Servei de Defensa del Client podrà dirigir a la UNACC i a les Caixes requeriments, notificacions, preguntes o qualssevol comunicacions sobre aspectes generals o concrets de l'activitat de les Caixes que hagueren merescut la seua atenció i que, al seu parer, resultaren d'interés per als drets dels clients. La UNACC i les Caixes, indistinta i directament, hauran de donar contestació a les esmentades comunicacions en un termini no superior a trenta dies.

CAPÍTOL II

DE LA MEMÒRIA ANUAL DEL SERVICI DE DEFENSA DEL CLIENT

Article 26. Dins del primer trimestre de cada any natural el Servei de Defensa del Client presentarà davant del Consell Rector de la UNACC i de les Caixes Associades al Servei de Defensa del Client una Memòria explicativa del desenvolupament de la seua funció durant l'exercici precedent, que haurà de tindre el contingut mínim següent:

- a. Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número , admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les 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 seua experiència, amb vista a una millor consecució dels fins que informen la seua actuació.

Almenys un resum de la Memòria s'integrarà en la memòria anual de la UNACC i de les Caixes Associades al Servei de Defensa del Client

CAPÍTOL III DEL PRESSUPOST DE GASTOS

Article 27. Junt amb la Memòria, el Director del Servei de Defensa del Client presentarà la liquidació del pressupost de gastos de l'exercici a què aquelles es referisquen, així com les previsions per al següent, incloses les propostes de tipus organitzatiu que estime convenient per a una millor prestació de les seues funcions pel Servei de Defensa del Client.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. La regulació del Servei de Defensa del Client podrà ser modificada per acord del Consell Rector de la UNACC, si bé seran immediatament aplicables, sense necessitat modificació del Reglament, aquells mandats relatius a la Institució del Defensor del Client que establisquen les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les Entitats de Crèdit.

Segona. Sense perjudi del compliment de les resolucions dictades pel Servei de Defensa del Client i de la resolució de les reclamacions plantejades, les Caixes que desitgen separar-se del Servei, hauran de comunicar la seua intenció mitjançant un acord del seu Consell Rector, que produirà efecte als trenta dies de la seua recepció en la UNACC .

Les baixes del Servei no eximiran a les Caixes del compliment dels compromisos econòmics contrets per al pressupost en vigor.

Tercera. El present Reglament entrarà en vigor una vegada que siga aprovat pel Consell Rector de la UNACC (9 de juny del 2004), i que s'haja notificat al Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris i al Banc d'Espanya, a la que s'acompanyarà la designació del Lletrat que assumisca la direcció del Servei.

Quarta. El Consell Rector de la UNACC queda facultat per a introduir quantes modificacions del Reglament siguen suggerides pel Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris i pel Banc d'Espanya.

Quinta. Als efectes de l'article 13, la adreça del Servei de Defensa del Client serà la següent:

Sexta. Les Caixes associades a la UNACC que amb posterioritat al moment d'entrada en vigor d'este Reglament acorden incorporar-se al Servei de Defensa del Client de la UNACC , hauran d'informar del Director del Servei l'acord del seu Consell Rector aprovant el present Reglament i la seua voluntat d'adherir-se al Servei. Igualment hauran de comunicar-ho al Comissionat per a la Defensa del Client de Servicis Bancaris i al Banc d'Espanya o Òrgan competent de la Comunitat Autònoma, moment en què produirà efecte la seua incorporació.

RELACIÓ D'ENTITATS ASSOCIADES AL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT DE LA UNACC

CAIXA RURAL D'ALBACETE

CAIXA RURAL DE CASAS IBAÑEZ

CAIXA RURAL DE LA RODA

CAIXA RURAL DE VILLAMALEA

CAIXA RURAL ALTEA

CAIXA RURAL DE CALLOSA EN SÀRRIA

CAIXA RURAL CENTRAL D'ORIHUELA

CAIXA DE CRÈDIT DE PETRER, CAIXA RURAL

CAIXA RURAL INTERMEDITERRÀNIA

CAIXA RURAL D'ASTÚRIES

CAIXA RURAL DE GIJÓN

CAIXA RURAL D'EXTREMADURA

CAIXA RURAL D' ALMENDRALEJO

CAIXA RURAL BALEARS

CAIXA D'ENGINYERS

CAIXA D'ARQUITECTES

CAIXA DELS ADVOCATS

CAIXA RURAL DE BURGOS

C.R. "SANT JOSEP" DE L'ALCORA

C.R. "SANT JOSEP" D'ALMASSORA

C.R. "SANT ROC" D'ALMENARA

C.R. "SANT JAUME", ALQUERIES XIQUET PERDUT

CAIXA RURAL DE BETXÍ

C.R. "SANT ISIDRE" DE BENICARLÓ

C.R. "SANT JOSEP" DE BURRIANA

C.R. "SANT ISIDRE" DE CASTELLÓ

C.R. "SANT ISIDRE", ELS COVES DE VINROMÀ

C.R. "EL JONC" DE CHILCHES

C.R. "SANT JOSEP" DE NULES

C.R. NTRA . SRA. ESPERANZA " D' ONA

C.R. LA VALL "SANT ISIDRE" DE VALL D' UXÓ

C.R. "SANT VICENT FERRER", VALL D' UXÓ

C.R. "SANT ISIDRE" DE VILAFAMÉS
C.R. CATÒLIC AGRÀRIA DE VILA-REAL
C.R. "SANT JOSEP" DE LA VILAVELLA
CAIXA RURAL VINAROS
CAIXA RURAL DE CÒRDOVA
C.R. " NTRA . SRA. DE GUADALUPE , DE BAENA
C.R. "N. SRA. DEL CAMP", CAÑETE TORRES
C.R. " NTRA . SRA. ROSARIO ", NOVA CARTEYA
CAIXA RURAL DE CONCA
C.R. COMARCAL DE MOTA DEL CORB
CAIXA RURAL DE GRANADA
C.R. ARAGONESA I DELS PIRINEUS
CAIXA RURAL DE JAÉN
CAIXA RURAL DE CANÀRIES
C.R. "SANT FORTUNAT", CASTELLDANS
CAIXA RURAL GALEGA
C.R. REGIONAL "SANT AGUSTÍ", FONT ÀLBER
CAIXA RURAL DE SALAMANCA
CAIXA RURAL DE TENERIFE
CAIXA RURAL DE SEGÒVIA
CAIXA RURAL DE FUENTEPELAYO
CAIXA RURAL DEL SUD
CAIXA RURAL DE BRAVATELL
CAIXA RURAL DE SÒRIA
CAIXA RURAL DE TEROL
CAIXA RURAL DEL MEDITERRANI, RURALCAJA
CAIXA RURAL D'ALBAL
C.R. D'ALBALAT DELS SORRELLS
CAIXA RURAL D'ALGINET
CAIXA RURAL DE CASINOS
CAIXA RURAL DE CHESTE
CAIXA CAMP, Caixa Rural
CAIXA RURAL DE TORRENT
CAIXA RURAL DE TURÍS
CAIXA POPULAR
CRÈDIT VALÈNCIA, Caixa Rural
CAIXA RURAL DE VILLAR
CAIXA RURAL DEL DUERO
IPAR KUTXA RURAL
CAIXA RURAL DE ZAMORA
CAIXA RURAL D'ARAGÓ

CAIXA RURAL D'ALGEMESI

CAIXA RURAL L'ALCUDIA