

**REGLAMENTO PARA LA  
DEFENSA DEL CLIENTE DEL  
GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR**

## ÍNDICE

<b>TÍTULO I. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE SU TITULAR Y FUNCIONES</b>	<b>4</b>
<b>Capítulo I. Disposiciones generales</b>	<b>4</b>
Artículo 1. Legislación aplicable	4
Artículo 2. Dependencia del Servicio de Atención al Cliente	4
<b>Capítulo II. Del titular del Servicio de Atención al Cliente</b>	<b>5</b>
Artículo 3. Designación	5
Artículo 4. Duración del mandato	5
Artículo 5. Causas de incompatibilidad o inelegibilidad	5
Artículo 6. Cese	6
<b>Capítulo III. De las funciones del Servicio de Atención al Cliente</b>	<b>6</b>
Artículo 7. Ámbito de actuación	6
Artículo 8. Derecho de los clientes del Grupo	7
Artículo 9. Funciones	7
<b>Capítulo IV. De las obligaciones del Grupo y de sus departamentos con el Servicio de Atención al Cliente y de las obligaciones de información</b>	<b>7</b>
Artículo 10. Obligaciones del Grupo	7
Artículo 11. Obligación de los departamentos: deber de colaboración	8
Artículo 12. Obligación de información	8
<b>TÍTULO II. DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo I. Objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones</b>	<b>8</b>
Artículo 13. Objeto	8
Artículo 14. Exclusiones	9
Artículo 15. Gratuidad	9
Artículo 16. Forma y requisitos	10
Artículo 17. Plazo	11

<b>Capítulo II. De la tramitación</b>	<b>11</b>
Artículo 18. Admisión a trámite	11
Artículo 19. Solicitud de datos complementarios	12
<b>Capítulo III. De la finalización del expediente y de la notificación de la resolución y sus efectos</b>	<b>13</b>
Artículo 20. Resolución y notificación	13
Artículo 21. Efectos de la resolución	14
<b>Capítulo IV. De la incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción</b>	<b>14</b>
Artículo 22. Incompatibilidad de acciones	14
Artículo 23. Prescripción de acciones	14
<b>TÍTULO III. DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES Y DEL INFORME ANUAL</b>	<b>15</b>
<b>Capítulo I. De la relación con los Servicios de Reclamaciones de los Organismos Supervisores</b>	<b>15</b>
Artículo 24. Relación con los Servicios de Reclamaciones	15
<b>Capítulo II. Del Informe anual</b>	<b>15</b>
Artículo 25. Informe anual	15
<b>DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO I. ENTIDADES SUJETAS AL PRESENTE REGLAMENTO</b>	<b>17</b>
<b>ANEXO II. DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>18</b>

## TÍTULO I

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

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones Generales

###### **Artículo 1. Legislación aplicable**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente del GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR (en adelante, el Reglamento), regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) que se rige por lo establecido en 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 complementaria que le sea de aplicación.

El Reglamento será de aplicación al GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR, grupo consolidable de entidades de crédito del que es cabecera BANCO DE CRÉDITO SOCIAL COOPERATIVO, S.A. (en adelante, el Grupo y el Banco, respectivamente), y queda sujeto, incluidas sus posibles modificaciones, a verificación por el Banco de España como organismo supervisor del Grupo.

Las referencias que se hagan en el Reglamento al Grupo se entenderán hechas, conjunta e indistintamente, según el contexto, tanto al Grupo como a cada una de las entidades que lo integran y que quedan sujetas al Reglamento, identificadas en el **Anexo I**.

###### **Artículo 2. Dependencia del Servicio de Atención al Cliente**

El Servicio dependerá jerárquicamente de la Dirección de Cumplimiento Normativo del Banco y actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos del Grupo, de modo que se garantice que aquel tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Grupo adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios del Grupo sujetos a este Reglamento, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Grupo 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, adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho departamento disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes (en adelante, cualquier mención realizada a <<el/los cliente/s>> engloba y debe, por tanto, considerarse indistintamente realizada tanto a los clientes del Grupo como a los usuarios -no clientes- de sus servicios financieros).

## **CAPÍTULO II**

### **Del titular del Servicio de Atención al Cliente**

#### **Artículo 3. Designación**

El titular del Servicio deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en los términos que establece el apartado primero del 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.

La designación del mismo corresponderá al Consejo de Administración del Banco y su nombramiento, cese, sustitución y cualquier otra variación relevante serán comunicados al Banco de España y a las demás autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

#### **Artículo 4. Duración del mandato**

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

#### **Artículo 5. 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:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.

- c) Quienes tengan antecedentes penales.
- d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en el Grupo.

#### **Artículo 6. Cese**

El titular del Servicio cesará por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Por expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Por la muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Por renuncia.
- e) Por causar baja en su relación laboral con el Grupo.
- f) Por acuerdo motivado del Consejo de Administración del Banco en caso de incumplimiento grave de sus funciones.

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

### **CAPÍTULO III**

#### **De las funciones del Servicio de Atención al Cliente**

#### **Artículo 7. Ámbito de actuación**

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

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes del Grupo y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones del Grupo que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

#### **Artículo 8. Derecho de los clientes del Grupo**

Todo cliente del Grupo tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Servicio cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

#### **Artículo 9. Funciones**

En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- a) Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del Grupo formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 7 de este Reglamento.
- b) Presentar ante la Dirección del Grupo informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre el Grupo y sus clientes.

### **CAPÍTULO IV**

#### **De las obligaciones del Grupo y de sus departamentos con el Servicio de Atención al Cliente y de las obligaciones de información**

#### **Artículo 10. Obligaciones del Grupo**

El Grupo adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Servicio, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones. En particular, corresponde al Grupo asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

### **Artículo 11. Obligación de los departamentos: deber de colaboración**

Todos los departamentos y oficinas del Grupo tienen el deber de facilitar al Servicio 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. Obligación de información**

El Grupo tiene el deber de informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

1. La existencia del Servicio, con indicación de su dirección postal y electrónica
2. La obligación por parte del Servicio de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, en el plazo previsto en el artículo 20 de este Reglamento.
3. Las referencias a los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio para poder formular quejas y reclamaciones ante aquellos
4. La existencia del presente Reglamento
5. Las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

## **TÍTULO II**

### **DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

#### **CAPÍTULO I**

#### **Objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones**

### **Artículo 13. Objeto**



Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios de carácter financiero del Grupo respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los buenos usos y prácticas bancarias, y afecte a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

#### **Artículo 14. Exclusiones**

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

- a) Las quejas y reclamaciones que formulen los clientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- b) Las quejas y reclamaciones relativas a las relaciones laborales entre el Grupo y sus empleados, como tales, y otras entidades financieras, así como las relativas a relaciones societarias.
- c) Las quejas y reclamaciones referentes a la discrecionalidad del Grupo en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como sus pactos y condiciones, salvo cuando el contenido de la queja o reclamación se refiera a la existencia de una dilación o negligencia en la toma de decisiones por el Grupo.
- d) Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda.
- e) Las quejas y reclamaciones que puedan plantearse por clientes del Grupo que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España o para operaciones en este país.
- f) Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho del Grupo contra sus clientes.

#### **Artículo 15. Gratuidad**

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

## Artículo 16. Forma y requisitos

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.

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, justificando tal representación; 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, servicio o estamento contra los que se dirige la queja o reclamación y en los que se hubieran producido los hechos objeto de la misma
- d) Se hará constar 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

A la queja o reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del cliente y en la que se fundamente la misma. La queja o reclamación deberá hacerse con carácter obligatorio por escrito y referirse a operaciones concretas.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el Servicio, por correo postal o electrónico a la dirección señalada en el **Anexo II**, o ante cualquier oficina abierta al público del Grupo, o mediante la banca electrónica, en el caso de los clientes que la tengan contratada.

### **Artículo 17. Plazo**

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda queja o reclamación recibida por el Servicio transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el artículo 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA TRAMITACIÓN**

#### **Artículo 18. Admisión a trámite**

Recibida una queja o reclamación por el Servicio, en los términos que establece el presente Reglamento, en los diez días hábiles siguientes a su presentación, el titular del Servicio resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al cliente, acusando recibo al mismo tiempo y dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo máximo para resolver el expediente, que comenzará a contar desde la fecha de presentación.

Con independencia de ello, no procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 13 de este Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas o reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de una queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, indicándole el derecho que le asiste para acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda en atención a la materia objeto de reclamación.

Si 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 del plazo máximo previsto para resolver en el artículo 20 de este Reglamento.

No obstante, si el reclamante aportara la documentación requerida por el Servicio 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.

Las quejas o reclamaciones presentadas se registrarán y numerarán por orden cronológico de entrada. Se podrá disponer la acumulación del expediente con los que guarde íntima conexión.

#### **Artículo 19. Solicitud de datos complementarios**

Admitida a trámite una queja o reclamación, el Servicio podrá recabar, tanto del cliente como de cualquier oficina, departamento, servicio o estamento del Grupo, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Al objeto de poder dar cumplimiento a los plazos normativamente reglados, dicha información deberá ser aportada lo antes posible, de manera que con anterioridad razonable obre en poder del Servicio la documentación que permita adoptar las decisiones precisas o realizar las alegaciones exigidas.

Si a la vista de la queja o reclamación formulada ante el Servicio, se subsanara a satisfacción del reclamante el hecho que originó aquella, se comunicará al Servicio por la unidad correspondiente, acompañando la debida justificación documental.

Los clientes podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Tanto en los casos de allanamiento del Grupo como de desistimiento del cliente, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

### **CAPÍTULO III**

#### **De la finalización del expediente y de la notificación de la resolución y sus efectos**

##### **Artículo 20. Resolución y notificación**

El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo que se indica a continuación, a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación directamente ante el Servicio, por correo postal o electrónico, o ante cualquier oficina abierta al público o mediante la banca electrónica.

- a) 15 días hábiles cuando sea presentada por un usuario de servicios de pago en relación con estos. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en dicho plazo por razones ajenas a la voluntad del Grupo, se enviará una respuesta provisional, en la que se indicarán claramente los motivos del retraso y se especificará el plazo en el cual el reclamante recibirá la respuesta definitiva que, en cualquier caso, no excederá de un mes.
- b) 1 mes para el resto de reclamaciones presentadas por un consumidor.
- c) 2 meses en los demás casos.

Transcurrido el plazo máximo señalado en cada caso sin que haya recaído resolución, el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda en atención a la materia objeto de reclamación, con la salvedad, en el caso de los consumidores, de que haya transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o su SAC, en cuyo caso no podrá presentar posterior reclamación ante los citados Servicios de Reclamaciones

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. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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 cliente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La resolución deberá indicar expresamente el derecho que asiste al cliente, en caso de disconformidad con aquella, de acudir al Servicio de Reclamaciones del organismo supervisor que corresponda en atención a la materia objeto de reclamación.

#### **Artículo 21. Efectos de la resolución**

La resolución que estime la queja o reclamación planteada, favorable al cliente, vinculará al Grupo, pero no al reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses, sin que dichas vinculación y aceptación sean, por tanto, obstáculos a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

### **CAPÍTULO IV**

#### **De la incompatibilidad de acciones simultáneas e interrupción del plazo de prescripción**

#### **Artículo 22. Incompatibilidad de acciones**

Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión, por lo que la existencia de cualquier otra acción supondrá la inadmisión a trámite de la reclamación ante el Servicio.

Cuando por el Servicio se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el Servicio de Reclamaciones del correspondiente organismo supervisor, deberá abstenerse de tramitar aquella.

#### **Artículo 23. 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 1.973 del Código Civil.

### TÍTULO III

#### DE LA RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS ORGANISMOS SUPERVISORES Y DEL INFORME ANUAL

##### CAPÍTULO I

###### De la relación con los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores

###### Artículo 24. Relación con los Servicios de Reclamaciones

El Grupo atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

##### CAPITULO II

###### Del Informe anual

###### Artículo 25. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el Consejo de Administración del Banco un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación, incluidas las

propuestas de tipo organizativo que estime conveniente para una mejor protección de sus funciones.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la memoria anual del Grupo.

### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.** La regulación del Servicio podrá ser modificada por acuerdo del Consejo de Administración del Banco, si bien serán inmediatamente aplicables aquellos mandatos relativos al Servicio que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control, en cuyo caso entrarán en vigor cuando proceda conforme a las mismas.

**Segunda.** El presente Reglamento y sus futuras modificaciones entrarán en vigor desde el momento que sean aprobados por el Consejo de Administración del Banco y verificados por el Banco de España.

**Tercera.** El Consejo de Administración del Banco queda facultado para introducir cuantas modificaciones del presente Reglamento sean sugeridas por el Banco de España.



## ANEXO I

### ENTIDADES SUJETAS AL PRESENTE REGLAMENTO

CODIGO BE	DENOMINACION SOCIAL
0240	BANCO DE CRÉDITO SOCIAL COOPERATIVO, S.A.
3029	CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL, COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA
3045	CAIXA RURAL ALTEA, COOPERATIVA DE CRÈDIT VALENCIANA
3058	CAJAMAR CAJA RURAL, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO
3095	CAJA RURAL SAN ROQUE DE ALMENARA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3102	CAIXA RURAL SANT VICENT FERRER DE LA VAL D'UIXO, COOP. DE CRÈDIT V.
3105	CAIXA RURAL DE CALLOSA D'EN SARRIA, COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA
3110	CAJA RURAL CATÓLICO AGRARIA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3112	CAJA RURAL SAN JOSÉ DE BURRIANA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3118	CAIXA RURAL TORRENT COOPERATIVA DE CRÈDIT VALENCIANA
3119	CAJA RURAL SAN JAIME DE ALQUERÍAS NIÑO PERDIDO, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3121	CAJA RURAL DE CHESTE, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO
3123	CAIXA RURAL DE TURÍS, COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA
3135	CAJA RURAL SAN JOSÉ DE NULES S. COOP. DE CRÉDITO V.
3152	CAJA RURAL DE VILLAR, COOP. DE CRÉDITO V.
3157	CAJA RURAL LA JUNQUERA DE CHILCHES, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3160	CAIXA RURAL SANT JOSEP DE VILAVELLA, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3165	CAJA RURAL SAN ISIDRO DE VILAFAMÉS, S. COOP. DE CRÉDITO V.
3179	CAJA RURAL DE ALGINET, SOCIEDAD COOPERATIVA DE CRÉDITO VALENCIANA

**ANEXO II**  
**DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
Plaza de Juan del Águila Molina, 5  
04006 - Almería  
[servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es](mailto:servicioatencioncliente@grupocooperativocajamar.es)