

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE **DE CAJA RURAL DE SALAMANCA S.C.C.**

Esta Entidad dispone de un **Servicio de Atención al Cliente**, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y los usuarios de los servicios financieros, 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, que está disponible en cualquier oficina de Caja Rural y en la página web www.ruralvia.com/salamanca.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE SALAMANCA, S.C.C.

Puerta de Zamora, nº 2

37005 Salamanca

Nº de Teléfono: 923 12 86 09

Correo electrónico: crsa.atencionalcliente@cajarural.com

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, 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 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 cliente 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 y en las que se fundamente su queja o reclamación.

Por si fuera de utilidad, adjuntamos [Formulario de quejas y reclamaciones](#) para su utilización, como documento anexo.

- Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente comunicará en los 10 días siguientes su admisión o no a trámite y resolverá la queja o reclamación en el plazo legalmente establecido.
- Denegada la admisión de la queja o reclamación, o desestimada, total o parcialmente, su petición o transcurridos los plazos legalmente previstos para la resolución, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su queja o reclamación ante los Supervisores Financieros que se enuncian a

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA RURAL DE SALAMANCA, S.C.C.

continuación(recuerde que, antes de recurrir ante dichos Supervisores Financieros, la normativa exige que el cliente justifique haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad)

1. **El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España**, Alcalá, 48 - 28014 Madrid, Telf. nº 901 545 400, o través de su oficina virtual: <https://cliente bancario.bde.es>
2. **La Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores**, Edison, 4 – 28006 Madrid, Telf. nº 902 149 200, o través de su página WEB: <https://www.cnmv.es>.
3. **El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** Provisionalmente (hasta 10/2019) su ubicación es Calle Miguel Ángel, 21 28010 Madrid, Telf. nº 952 24 99 82 o través de su página WEB: <https://www.dgsfp.mineco.es>.

Así mismo, para resolver cualquier discrepancia o controversia en relación a los servicios prestados en línea, puede recurrir a la plataforma de resolución de litigios en línea puesta en marcha por la Comisión Europea a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/odr>

Caja Rural de Salamanca, Sociedad Cooperativa de Crédito está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), en caso de controversias relativas a la publicidad, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL (<http://www.autocontrol.es>).

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE RGA

R.G.A ha creado un Servicio de Atención al Cliente, que tiene por objeto la resolución de cuantas quejas y reclamaciones puedan someterle siempre por escrito y dentro de las especificaciones que establece el Reglamento para la Defensa del Cliente de Seguros R.G.A., el cual tiene a su disposición en la página web <https://www.segurosrga.es/paginas/Quejas-y-reclamaciones.aspx>

Usted puede dirigirse a este Servicio realizando una comunicación escrita dirigida a:

Servicio de Atención al Cliente RGA, C/ Basauri, nº 14 28023 MADRID, Telf. nº.:902.321456, Fax nº:91.700 06 15, E-mail: atencioncliente@segurosrga.es

AGROSEGURO: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Existe a disposición de los clientes de Agroseguro que lo soliciten, el Reglamento que regula el Servicio de Atención al Cliente de Agroseguro, así como un folleto informativo, en el que se explica el procedimiento a seguir para dirigirse al Servicio de Atención al Cliente y/o al Defensor de Agroseguro en caso de presentar una reclamación: <https://agroseguro.es/atencion-al-cliente/reclamaciones>.

También puede dirigirse al Servicio de Reclamaciones de Agroseguro o al Defensor del Cliente mediante documento escrito, personalmente, por correo o fax en las direcciones que se indican:

- **Servicio de Reclamaciones**: Calle Gobelos, nº 23 28023 MADRID, Fax nº: 91

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAJA RURAL DE SALAMANCA, S.C.C.

837 32 28.

- **Defensor del Cliente:** Calle Velázquez, nº 80 1º D. 28001 MADRID.

ANEXOS:

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE SALAMANCA

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA RURAL DE SALAMANCA

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE EL DCMR DEL BANCO DE ESPAÑA

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE CNMV

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

INFORMACION SOBRE NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS