



Modelo Reclamación DAC

Departamento de Atención al Cliente

Domicilio Social c/ Méjico, 2
45004 TOLEDO - Tfno.: 925 26 96 00

DOCUMENTOS Y JUSTIFICANTES QUE SE ACOMPAÑAN: (El cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación)

SOLICITA: (Cuantía que se reclama, en su caso, o pretensión que se deduce)

y declara que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____, a _____ de _____ de _____

Fdo.

Dirección postal: EUROCAJA RURAL, S.C.C.
Departamento de Atención al Cliente
C/ Méjico, 2
45004 Toledo.

Teléfono: 925 269 600 Ext.3901401
Fax: 925 274 984

Dirección electrónica: atencionalcliente@eurocajarural.es

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Responsable: EUROCAJA RURAL, S.C.C. Dirección: C/ MÉJICO 2 45004 TOLEDO Teléfono: 925 269 600 Correo electrónico: dpd@eurocajarural.es
Delegado de Protección de Datos: EUROCAJA RURAL, S.C.C. C/ Méjico 2, 45004, Toledo dpd@eurocajarural.es

En el servicio de Atención al cliente de EUROCAJA RURAL, S.C.C. tratamos la información que nos facilita con el fin de dar respuesta a la solicitud realizada por usted (queja o reclamación). Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga el contacto que permite la presente tramitación y por el plazo de 10 años, conforme a la normativa vigente una vez terminada la relación. Los datos se podrán comunicar previa solicitud a organismos reguladores o supervisores: Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores. Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en EUROCAJA RURAL, S.C.C. estamos tratando sus datos personales por tanto tiene derecho a acceder a sus datos personales, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios. Asimismo, podrá oponerse al tratamiento de sus datos, solicitar la limitación al tratamiento y la portabilidad de sus datos. Si considera que sus datos personales no han sido tratados conforme a la normativa, puede contactar con dpd@eurocajarural.es. Igualmente, podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido la satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de la sede electrónica en www.aepd.es. Puede consultar la información adicional al tratamiento de sus datos en la política de privacidad que se encuentra en la web eurocajarural.es.

EXTRACTO DE NORMAS REGLAMENTARIAS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES APLICADO POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EUROCAJA RURAL, S.C.C.

1º El Departamento de Atención al Cliente tiene el deber de atender las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, debiendo resolver en un plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de su presentación.

2º Todo cliente o usuario de los servicios prestados por la Eurocaja Rural, persona física o jurídica, española o extranjera, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Departamento de Atención al Cliente, cualquier queja o reclamación que estime oportuno formular, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, ya de las buenas prácticas y usos bancarios.

3º Los escritos de queja o reclamación podrán presentarse directamente dirigidos al Departamento de Atención al Cliente, en el domicilio social de la Caja, calle Méjico nº 2, Toledo (Código Postal 45004), o bien a través de la red de oficinas abiertas al público o departamentos centrales. De la presentación de la queja se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación, procediéndose a la apertura de expediente.

4º 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 o hacer las aclaraciones pertinentes 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.

5º Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas reglamentariamente, 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.

6º Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, o cuando el interesado desista voluntariamente de sus quejas o reclamaciones, lo que podrá hacer en cualquier momento de la tramitación, se tendrá por finalizado el procedimiento procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

7º La decisión del Departamento de Atención al Cliente será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada por el cliente, fundadas en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela y buenas prácticas y usos bancarios, y será notificada al interesado cuando se trate de materias relacionadas con servicios de pago reguladas en el 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), en el plazo de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación por cualquiera de los medios admitidos. 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 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

Modelo Reclamación DAC

Departamento de Atención al Cliente

Domicilio Social c/ Méjico, 2
45004 TOLEDO - Tfno.: 925 26 96 00

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". Cuando se trate de otras materias, las reclamaciones de consumidores, se resolverán en el plazo de un mes desde la recepción de la reclamación, y las de no consumidores, en el plazo de dos meses desde la recepción de la reclamación.

8º Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones del Departamento de Atención al Cliente, mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios (adscrito al Banco de España), a quien podrá acudir igualmente cuando hubiera transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, sin que ésta haya sido resuelta.