

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE

Esta Entidad dispone de un DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, al cual le corresponde la atención y resolución en el plazo máximo de dos meses, de las quejas o reclamaciones de los clientes relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para presentar su queja o reclamación puede dirigirse a la siguiente dirección:

Departamento de Atención al Cliente
C/ Santa María Micaela, nº 6
46008 Valencia
Dirección electrónica: atencion-clientes@credit.es

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante puede dirigirse siempre en segunda instancia al DEFENSOR DEL CLIENTE en la siguiente dirección:

Defensor del Cliente
C/ Virgen de los Peligros, 4-4º
28013 Madrid
Dirección electrónica: defensor_cliente_unacc@cajarural.com

Las competencias de este Departamento vienen debidamente definidas en el REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE.

Tras la resolución del Departamento de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, o transcurrido el indicado plazo de dos meses sin resolución, podrá plantearse la queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del cliente de Servicios Financieros que corresponda según la materia:

Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios: pendiente de designación por el Ministerio de Economía y Hacienda. Transitoriamente, las reclamaciones pueden dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Calle Alcalá nº 50, 28014-Madrid).

Comisionado para la Defensa del Inversor: pendiente de designación por el Ministerio de Economía y Hacienda. Transitoriamente, las reclamaciones pueden dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (Paseo de la Castellana nº 19, 28046-Madrid).

Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones: pendiente de designación por el Ministerio de Economía y Hacienda. Transitoriamente, las reclamaciones pueden dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana nº 44, 28046-Madrid)

Para formular quejas o reclamaciones ante los citados Comisionados, con carácter previo y obligatorio, es necesario haberlas presentado ante el Departamento de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente. Sobre estos órganos de defensa se dispone de información complementaria en la página web del Banco de España en la sección "El Portal del Cliente Bancario".

Normativa de referencia:

- ⌚ Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero (BOE 03-03-2004), que aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- ⌚ Orden ECO/734/2004, del 11 de marzo de 2004, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (BOE 24-03-2004).