

*Reglamento Defensa del Cliente*  
GCC CONSUMO ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, S.A.

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE GCC CONSUMO  
ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, E.F.C., S.A.**

## TÍTULO I

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

#### CAPITULO I

##### LEGISLACIÓN APLICABLE Y DEPENDENCIA DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Artículo 1º.** El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de GCC CONSUMO, E.F.C., S.A. (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, por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y por la demás normativa complementaria que le sea de aplicación.

El Reglamento será de aplicación a GCC CONSUMO, E.F.C., S.A. (en adelante, “**la Entidad**”), y será aprobado, así como sus posibles modificaciones por el Consejo de Administración de la Entidad. Asimismo, queda sometido a la verificación del Banco de España como Organismo Supervisor de la Entidad.

**Artículo 2º.** El Servicio actuará con autonomía del resto de áreas y departamentos comerciales y operativos de la Entidad, de modo que se garantice que aquél 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, la Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización sujetos a este Reglamento respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Entidad 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 clientes como a usuarios de servicios financieros).

### **CAPITULO 3**

#### **DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD O INELEGIBILIDAD Y CESE**

Artículo 3°. 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 art. 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 de la Entidad, y su nombramiento, cese, sustitución y cualquier otra variación relevante serán comunicados al Banco de España.

**Artículo 4°.** Con carácter general, la duración en el cargo del titular del Servicio será de carácter indefinido hasta su cese por parte del Consejo de Administración o hasta que se den algunas de las causas detalladas en el artículo 6°.

**Artículo 5°.** 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. Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la Entidad.

**Artículo 6°.** El titular del Servicio cesará por alguna de las siguientes causas:

- a. Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- b. Por la muerte o incapacidad sobrevenida.
- c. Por renuncia.
- d. Por causar baja en su relación laboral con la Entidad.
- e. Por acuerdo motivado del Consejo de Administración, en particular, en caso de incumplimiento grave de sus funciones.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de la Entidad, 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.

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

**Artículo 7°.** El Servicio tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros de la Entidad 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.

Conforme a lo indicado en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad contra la que se formula la queja.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros

**Artículo 8°.** Todo usuario de servicios financieros de la Entidad 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°.** En el desarrollo de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros de la Entidad formulen en relación con los supuestos previstos en el Artículo 7 de este Reglamento.
- b. Presentar ante la Dirección de la Entidad 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 la Entidad y sus clientes (entendiendo por tales los usuarios de servicios financieros de la Entidad)

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD Y DE SUS DEPARTAMENTOS CON EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y DE LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN**

**Artículo 10°.** La Entidad 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 a la Entidad asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones.

**Artículo 11°.** Todos los departamentos y centros de trabajo de la Entidad 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 (entendiendo por tales los usuarios de servicios financieros de la Entidad) 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°.** La entidad pondrá a disposición de los usuarios de servicios financieros prestados por GCC CONSUMO, E.F.C., S.A. así como del público en general, en su oficina central, así como en su página web, la siguiente información:

- a. La existencia del servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes (entendiendo como tales a los usuarios de servicios financieros de la entidad) en el plazo de un mes, excepto para quejas y reclamaciones relacionadas con algún servicio de pago en cuyo caso será de quince días hábiles, desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.
- c. referencia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.
- d. El Reglamento de funcionamiento del servicio de atención al cliente
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

## TÍTULO II

### DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

#### **CAPITULO I**

#### **OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 13º.** Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios de carácter financiero de la Entidad respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el usuario de servicios financieros de la Entidad considere contrario a los buenos usos y prácticas del sector financiero, 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 14º.** Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios de servicios financieros de la Entidad una vez pasado el plazo de cinco 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 la Entidad 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 de la Entidad 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 la Entidad.
- d. Las quejas y reclamaciones que se encuentren sometidas o hayan sido resueltas mediante decisión judicial, arbitral, o mediante informe del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.
- e. Las quejas y reclamaciones dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar, con intencionalidad manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra sus clientes (entendiendo por tales los usuarios de servicios financieros de la Entidad).

**Artículo 15°.** La presentación y tramitación de quejas y reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al usuario de servicios financieros pago alguno por dicho concepto.

**Artículo 16°** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos (e-mail) o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, así como en la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza”.

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 (entendiendo por tal el usuario de servicios financieros de la Entidad) 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 de atención a clientes en la Oficina Central, así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que el Servicio tenga habilitada a este fin (ver Anexo I del presente Reglamento).

**Artículo 17º.** El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de cinco años a contar desde la fecha en que el usuario de servicios financieros de la Entidad 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 art. 14 de este Reglamento, serán rechazadas.

## CAPITULO II

### **DE LA TRAMITACION**

**Artículo 18º.** Recibida una queja o reclamación, en los términos que establece el presente Reglamento, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del reclamante por la propia oficina o servicio objeto de queja o reclamación esta será remitida al servicio de atención al cliente, quién, en los diez días hábiles siguientes a su presentación directamente ante el Servicio o ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico (e-mail) que el Servicio tenga habilitada a este fin, resolverá sobre su admisión a trámite de cuya decisión dará inmediato traslado al usuario de servicios financieros de la Entidad, acusando recibo de su recepción 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 será:

- un mes con carácter general.

-quince días hábiles para las quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la entidad, excepto en situaciones excepcionales, en los que no pueda ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago en cuyo caso se enviará una respuesta provisional, en la que se indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especificará el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva, que en cualquier caso no excederá de un mes.

Los plazos comenzarán a contar desde la fecha de presentación directamente ante el Servicio de Atención al cliente por los canales previstos en el artículo 16 de este reglamento.

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 previsto en el párrafo primero de este artículo.

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.



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 cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o se encuentren pendientes de resolución o cuando hayan sido resueltas 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 art. 13 de este Reglamento.
- d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de servicios financieros de la Entidad 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 tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el SAC deberá abstenerse de tramitar la primera.

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 Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

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.

El reclamante podrá subsanar la causa por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida, aun cuando lo haga fuera del plazo otorgado para ello.

**Artículo 19º.** Admitida a trámite una queja o reclamación, el Servicio podrá recabar tanto del cliente (entendiendo por tal el usuario de servicios financieros de la Entidad) como de cualquier centro de trabajo, departamento, servicio o estamento de la Entidad, 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, y en plazo nunca superior a 10 días naturales, salvo los más breves que en cada ocasión concreta estén determinados legalmente, 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 aquélla, se comunicará al Servicio por la unidad correspondiente, acompañando la debida justificación documental.

Los usuarios de servicios financieros de la Entidad 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 de la Entidad como de desistimiento del cliente (entendiendo por tal el usuario de servicios financieros de la Entidad), se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

### **CAPITULO III**

#### **DE LA FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y SUS EFECTOS**

**Artículo 20º.** El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de un mes excepto para las quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la entidad, que será de 15 días hábiles, a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación directamente ante el Servicio de atención al cliente en la Oficina Central o así como en la dirección de correo electrónico (*e-mail*) que el Servicio tenga habilitada a este fin.

La Resolución, que será siempre motivada, podrá reconocer derechos económicos a favor del usuario de servicios financieros de la Entidad 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 de conformidad con lo establecido en la normativa de firma electrónica aplicable, según haya designado de forma expresa el cliente (entendiendo por tal el usuario de servicios financieros de la Entidad) y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La Resolución con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Finalizado el plazo correspondiente de resolución sin pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, o antes de transcurrir el mismo, en caso de disconformidad, el reclamante podrá acudir ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, que asume las funciones del Servicio de Reclamaciones de esta institución (en adelante Departamento de Conducta de Entidades) o ante los Servicios de Reclamaciones de los otros Supervisores.

Se advierte a los reclamantes que ostenten la cualidad de consumidor, de que disponen de un plazo máximo de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de las instancias admitidas en el reglamento, para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o el servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente.

**Artículo 21º.** Las resoluciones del Servicio serán vinculantes para la Entidad, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

#### **CAPITULO IV**

#### **DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN**

**Artículo 22º.** Las quejas o reclamaciones presentadas ante el Servicio serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el usuario de servicios financieros deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Servicio o transcurra el plazo de un mes excepto para las quejas o reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por la entidad, que será de 15 días hábiles, desde la presentación de la reclamación y el Servicio no hubiese resuelto la misma. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

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 Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, deberá abstenerse de tramitar la primera.

**Artículo 23º.** 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.

## **TITULO III**

### **DE LA RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DEL BANCO DE ESPAÑA O LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS OTROS SUPERVISORES Y DEL INFORME ANUAL**

#### **CAPITULO I**

##### **DE LA RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES DEL BANCO DE ESPAÑA O LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS OTROS SUPERVISORES**

**Artículo 24°.** La Entidad atenderá, por medio del titular del Servicio, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España o los servicios de reclamaciones de los otros supervisores pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos determinados de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

#### **CAPITULO II**

##### **INFORME ANUAL**

**Artículo 25°.** Dentro del primer trimestre de cada año natural el Servicio presentará ante el órgano de administración de la Entidad, 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 de la entidad.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** La regulación del Servicio podrá ser modificada por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control, en cuyo caso entrará en vigor cuando proceda conforme a las mismas. El Reglamento, no obstante, deberá ser modificado cuando se tenga conocimiento de dichos cambios, sometiéndose dicha modificación a la aprobación del Consejo de Administración y su posterior verificación del Banco de España.

**Segunda.** El presente Reglamento y sus futuras modificaciones entrarán en vigor desde el momento que sea aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y verificado por el Banco de España.

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

**Cuarta.** A los efectos del artículo 16 de este Reglamento, la dirección del Servicio es la señalada en el Anexo I al presente Reglamento.

ANEXO I

DIRECCION DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

1.- Dirección postal a la que debe dirigirse la queja o reclamación presentada por escrito: GCC CONSUMO, E.F.C., S.A.

Servicio de Atención al Cliente: Paseo de los Melancólicos 14 A ,28005 Madrid

2.- Dirección de correo electrónico (e-mail ) al que dirigir, por este medio, quejas y reclamaciones frente a la Entidad:

[serviciodeatencionalcliente@cajamarconsumo.es](mailto:serviciodeatencionalcliente@cajamarconsumo.es)