

INFORMACIÓN EN SU SUCURSAL

Para resolver cualquier duda, consulta o aclaración que usted desee efectuar.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para atender las quejas o reclamaciones de los clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, la Caja dispone del Servicio de Atención al Cliente, que resolverá las mismas expresamente en el plazo máximo de dos meses desde su presentación. Puede presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección: C/San Francisco, 14 - 12110 Alcora (Castellón), Teléfono: 964.36.09.76, Fax: 964.36.78.47, E-mail: sac.alcora@cajarural.com.

DEFENSOR DEL CLIENTE (UNACC)

Podrá presentar igualmente la queja o reclamación, acompañando fotocopia de la documentación relativa a la operación que motiva su queja y de su documento de identidad al Defensor del Cliente en determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito, un servicio al que la Caja se ha adherido para asegurar una defensa eficaz y objetiva de sus derechos, que se rige por el reglamento que puede consultar en esta oficina y que resolverá su reclamación en el plazo de dos meses desde su presentación. Puede presentar su queja o reclamación en la siguiente dirección: Paseo de la Castellana, núm. 21, piso 5º, 28046 Madrid, Teléfono: 91 794 13 00, E-mail: defensor.cliente@argaliabogados.es.

-Si la solución ofrecida por el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, no le resultase satisfactoria, el cliente podrá plantear sus quejas y reclamaciones, según corresponda, ante:

SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid, Teléfono: 901.545.400 o en su oficina virtual: www.bde.es

OFICINA DE ATENCIÓN AL INVERSOR DE LA COMISION NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

C/ Edison, 4 - 28006 Madrid, Teléfono: 902.149.200 o en su web: www.cnmv.es

SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

Pº de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, o en su web: www.dgsfp.meh.es/reclamaciones

SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DERIVADOS DE COMPRAVENTA O PRESTACIONES SE SERVICIOS EN LINEA (ONLINE DISPUTE RESOLUTION-ODR)

De conformidad con el Reglamento (UE) Nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE", junto con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se crea, a nivel europeo una plataforma de resolución de litigios en línea (ODR, por sus siglas en inglés), con el objetivo de facilitar la resolución extrajudicial de litigios entre consumidores e industria cuando se trata de reclamaciones relativas a servicios o productos on line.

Para conocer el procedimiento de presentación de reclamaciones a través de ODR se puede entrar en la web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.timeLine&reload=false>