



Cooperativa de Meirás

Reglamento para la Defensa del Socio  
Cooperativista- Procedimiento de  
resolución de quejas y reclamaciones, en  
materia de crédito inmobiliario

**De la Sección de Crédito de  
COOPERATIVA DE MEIRÁS S.C.G.**

Título I.- Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y Política general de la Cooperativa en materia de reclamaciones y quejas

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Aprobación y modificación

Título II.- Servicio de Atención al Socio  
Cooperativista (SASC)

Capítulo I.- Requisitos y deberes

Artículo 4. Estructura organizativa

Artículo 5. Nombramiento y jerarquía

Artículo 6. Idoneidad

Artículo 7. Duración del mandato

Artículo 8. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 9. Cese

Artículo 10. Funciones

Artículo 11. Exclusiones

Artículo 12. Deber de cooperación

Artículo 13. Deber de información

Capítulo II.- Aspectos procedimentales

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 15. Plazo de presentación

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 17. Contenido del documento de presentación

Artículo 18. Admisión a trámite

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios

Artículo 20. Inadmisión

Artículo 21. Tramitación

Artículo 22. Acuerdo o allanamiento

Artículo 23. Desistimiento

Artículo 24. Decisión

Artículo 25. Notificación. Canal de Comunicación

Artículo 26. Carácter vinculante

Título III.- Otros aspectos

Artículo 27. Relación con otras instancias

Artículo 28. Informe anual

## PREAMBULO

Hasta el momento las reclamaciones de socios cooperativistas de cualquier índole, tanto de Consumo como de la Sección de crédito, se han ido resolviendo por el procedimiento establecido para ello conforme a Estatutos y al Reglamento de Régimen interior de la Sección de Crédito, con destino final en último término a la Resolución del Consejo rector, dando cauce de esta forma a los derechos de información previstos en el art.23 de la Ley de Cooperativas gallegas, en aquellas operaciones o informaciones que le afecten a cada socio cooperativista personalmente de forma individual, atendiendo cualquier solicitud de información o reclamación de cualquier socio.

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, introduce nuevas obligaciones en materia de protección de los clientes de crédito inmobiliario de los prestamistas de crédito.

Esta Ley 5/2019 es de aplicación a los contratos de préstamo concedidos por personas físicas o jurídicas que realicen dicha actividad de manera profesional, cuando el prestatario, el fiador o garante sea una **persona física** y dicho contrato tenga por objeto:

- a) La concesión de préstamos con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía sobre un **inmueble de uso residencial**. A estos efectos, también se entenderán como inmuebles para uso residencial aquellos elementos tales como trasteros, garajes, y cualesquiera otros que sin constituir vivienda como tal cumplen una función doméstica.
- b) La concesión de préstamos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, siempre que el prestatario, el fiador o garante sea **un consumidor**.

En este sentido, para las obligaciones o quejas que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, protegidos en su ámbito, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley 5/2019 se establece una Autoridad Independiente, el Servicio de reclamaciones del Banco de España.

Las normas que afectan fundamentalmente a la Cooperativa en esta Ley son las siguientes:

### **Disposición adicional primera. Autoridad independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria.**

Las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables, serán resueltas por la entidad de resolución de litigios de consumo en el sector financiero a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

### **Disposición transitoria quinta. Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones.**

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de la

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el Servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Por otra parte el Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera, impone la obligación de contar con medios internos adecuados para la resolución de las quejas y reclamaciones de potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, como requisito de la inscripción en el Registro de prestamistas de crédito Inmobiliario y contar con políticas y procedimientos internos para asegurar una correcta comercialización sin “mis-selling” entendido como una venta deliberada, imprudente o negligente de productos o servicios en circunstancias en las que el contrato sea falsificado o el producto o servicio no es adecuado para las necesidades del cliente. En concreto:

#### **Artículo 5. Requisitos para la inscripción en el registro de los prestamistas de crédito inmobiliario.**

b) Que dispongan de medios internos adecuados para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables.

#### **Disposición adicional quinta. Requisitos de gobernanza relativos a los contratos de crédito inmobiliario.**

Los prestamistas de crédito inmobiliario deberán implementar políticas y procedimientos internos que aseguren que los productos crediticios sujetos a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se diseñen y comercialicen minimizando los conflictos de interés, a partir de las necesidades, intereses y objetivos del público al que van destinados, cualquiera que sea el canal empleado. Igualmente, deberá ofrecerse toda la información necesaria sobre el producto al prestatario y, en su caso, al fiador o garante, durante el proceso de distribución.

La Ley 5/2019, de 15 de marzo, prevé en varias disposiciones el ejercicio de competencias por las Comunidades autónomas, cuando hubieran sido transferidas tanto en el desarrollo normativo, respetando los límites de esta Ley, como de mantenimiento y creación de sus Registros, como en materia de supervisión y sancionadora y con carácter supletorio, y para el supuesto de que el prestatario sea consumidor, se aplicará la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

Para la comunidad autónoma de Galicia, las competencias en materia de Crédito Inmobiliario y el Registro de Prestamistas, han sido asumidas por la Xunta de Galicia, concretándose la creación del Registro de Prestamistas Inmobiliarios en el DECRETO 23/2021, de 4 de febrero, por el que se crean y se regulan los registros de Intermediarios de Crédito Inmobiliario y de Prestamistas Inmobiliarios de la Comunidad Autónoma de Galicia, exige en su artículo Artículo 25. Documentación a presentar con la solicitud (de inscripción en el registro autonómico) apartado g) Descripción de los medios internos con los que se cuenta para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o garantes. Con respecto a los requisitos de información, se debe adjuntar la declaración que figura en el anexo X y XI de la solicitud de inscripción en el Registro y, en relación con los procedimientos de resolución de reclamaciones, deberá adjuntarse un documento con su:

Política interna justificativo de su capacidad técnica y operativa que incluya la siguiente información:

- (i) composición del área responsable de resolver quejas o reclamaciones;
- (ii) dependencia jerárquica del área;
- (iii) nombramiento del responsable;
- (iv) preparación y conocimientos del personal de esa área;
- (v) registro y tramitación de quejas y reclamaciones;
- (vi) obligación de resolver en menos de un mes y carácter vinculante de la resolución solo para el prestamista;
- (vii) canal para trasladar al reclamante la resolución;
- (viii) información del plazo máximo de un año desde la presentación para que el reclamante acuda a la Administración autonómica, y
- (ix) dirección de correo electrónico.

Es por ello que, en aras del cumplimiento de la normativa vigente, la Cooperativa desarrolla el presente Reglamento para la Defensa del Socio Cooperativista- Procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones de socios futuros prestatarios, prestatarios o garantes en créditos hipotecarios inmobiliarios.

Título I.- Disposiciones generales.
-------------------------------------

**Artículo 1. Objeto y Política general de la Cooperativa en materia de reclamaciones y quejas**

En materia de préstamos, la Cooperativa actuará de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los prestatarios, tanto en la elaboración de productos crediticios, la concesión de préstamos, y en su caso, de servicios accesorios, como en la ejecución de los contratos de préstamo.

En la concesión sobre el préstamo, las actividades se basarán en la información sobre las circunstancias del prestatario y en cualquier requisito específico que éste haya dado a conocer, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para su situación durante la vigencia del contrato de préstamo. El análisis se basará en información que esté actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto.

Las obligaciones de información que establece la Ley 5/2019 a favor de los prestatarios no supondrán coste adicional alguno para los mismos.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación**

El Reglamento será de aplicación a las operaciones financieras de crédito inmobiliario realizadas con socios **personas físicas** de la Sección de Crédito de la Cooperativa, siendo los clientes personas físicas de la Sección, **socios cooperativistas**, de acuerdo con el Reglamento de Régimen interior y Estatutos. Las reclamaciones de personas jurídicas y entidades que no sean personas físicas serán atendidas de acuerdo con lo previsto en los Estatutos y Reglamento de Régimen Interior de la sección de Crédito y no gozan de la cobertura de este Reglamento.

Para poder formalizar una operación financiera con la Sección de Crédito es requisito previo haber adquirido la condición de socio cooperativista.

**Artículo 3. Aprobación y Modificación**

El Reglamento para la Defensa del Socio Cooperativista de la Sección de Crédito ha sido aprobado por el Consejo Rector de la Cooperativa y queda sujeto a la verificación de los departamentos de la Xunta de Galicia que actúen como supervisores en materia de Cooperativas, como de su actividad de Prestamistas Inmobiliarios, así como a disposición del Banco de España si así fuera requerida la Cooperativa.

Igualmente se informará a la Asamblea General de su existencia y modificaciones posteriores.

Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo Rector, y serán sometidas a la verificación de los supervisores de competencia autonómica, en lo relativo a prestamistas de crédito inmobiliario



dirección general competente en materia de ordenación de crédito de la Xunta de Galicia.

Título II.- Servicio de Atención al Socio  
Cooperativista (SASC)

Capítulo I.- Requisitos y deberes.

**Artículo 4. Estructura organizativa.**

El Servicio de Atención al Socio Cooperativista (SASC) se organiza como un Departamento específico y especializado, garantizando su absoluta independencia respecto a las restantes unidades funcionales de la Sección de Crédito en todo lo que respecta a su forma de actuación y decisiones y cuenta con los medios técnicos y operativos suficientes para ejercer su función, adecuados al volumen de operaciones de crédito, de cuentas y socios de la Cooperativa.

**Artículo 5. Nombramiento y jerarquía.**

El titular del Servicio de Atención al Socio Cooperativista será designado por acuerdo del Consejo Rector, a propuesta del Gerente de la Sección de Crédito y recaerá en el Letrado Asesor de la Cooperativa, sea éste personal de plantilla o asesor externo, previsto en el art. 10.4 de la LEY 5/1998, de 18 de diciembre -Ley General de Cooperativas de Galicia, que establece que las cooperativas con sección de crédito deberán contar con un Letrado asesor, encargado de dictaminar si los acuerdos adoptados por la cooperativa son conformes a derecho.

Dicha designación será comunicada a las autoridades supervisoras competentes por razón de su actividad y en especial a la dirección general competente en materia de ordenación de crédito inmobiliario.

El titular del servicio dependerá jerárquicamente del Consejo Rector de la Cooperativa y en el ejercicio de sus funciones actuará de forma independiente frente al Gerente de la Sección de Crédito.

**Artículo 6. Idoneidad**

El titular del Servicio de Atención al Socio Cooperativista, deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, y al recaer en el Letrado Asesor, contará con la formación jurídica suficiente para el ejercicio de la función.

**Artículo 7. Duración del mandato**

El titular del Servicio de Atención al Socio Cooperativista, ostentará el cargo por un período indefinido, en tanto continúe su labor como Letrado Asesor de la Cooperativa.

### **Artículo 8. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad**

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Socio Cooperativista:

- 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.
- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

### **Artículo 9. Cese**

El titular del Servicio de Atención al Socio Cooperativista (**SASC**), cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral o profesional con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 8. Asimismo, cesará en sus funciones por acuerdo expreso de revocación del Consejo Rector de la Cooperativa tomado como consecuencia del informe emitido por el Consejo Rector de la entidad en el que se justifiquen las causas del cese justificadas y graves.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente, para el nombramiento de Letrado Asesor.

La designación y cese del titular será comunicada a las autoridades supervisoras correspondientes, con competencias autonómicas en materia de ordenación de crédito.

### **Artículo 10. Funciones**

Las funciones del Servicio de Atención al Socio Cooperativista (**SASC**) son atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas, españolas o extranjeras, socios Cooperativistas usuarios de la Sección de Crédito cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones de Crédito Inmobiliario.

### **Artículo 11. Exclusiones**

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- 1 Las referentes a las relaciones de carácter laboral de la Cooperativa con sus empleados
- 2 Los préstamos y anticipos concedidos por la Cooperativa a sus empleados, a título accesorio y sin intereses o cuya Tasa Anual Equivalente sea inferior a la del mercado, y que no se ofrezcan al público en general.
- 3 Los que sean resultado de un acuerdo alcanzado ante un órgano





4. jurisdiccional, arbitral, o en un procedimiento de conciliación o mediación, Los relativos al pago aplazado, sin gastos, de una deuda existente, siempre que no se trate de contratos de préstamo garantizados por una hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial,
5. Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público
6. Las que se formulen por los clientes socios cooperativistas usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de **un año** a contar desde la fecha en que el Socio Cooperativista tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
7. Las referidas a cuestiones cuya resolución sea discrecional de la Cooperativa como la concesión o denegación de determinadas operaciones, o la prestación de servicios y sus condiciones. Esta exclusión no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la entidad y a las previstas en el reglamento de régimen interior de la Cooperativa.
8. Las que tengan por objeto impedir el ejercicio de cualquier derecho de la Cooperativa frente al cliente socio cooperativista, siempre que conste una intención manifiesta del mismo en dicho sentido.
9. Cualesquiera otras que no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Sección de crédito de la Cooperativa.

#### **Artículo 12. Deber de cooperación**

La Cooperativa adoptará las mejores medidas para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Socio Cooperativista. En especial, velará por el deber de todas las sucursales, y todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Socio Cooperativista, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 13. Deber de información**

La Cooperativa deberá facilitar, por medios adecuados, a sus socios cooperativistas personas físicas de la Sección de Crédito, la existencia y funciones del Servicio de Atención al Socio Cooperativista, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, en todas las sucursales abiertas al público y en las páginas Web de la Cooperativa deberá ponerse a disposición de los Socios Cooperativistas la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Socio Cooperativista, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por Socios Cooperativistas en materia de crédito inmobiliario, en el plazo establecido en el artículo 16 del Reglamento a contar desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad, oficinas incluidas.
2. La existencia del Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito, para las quejas o reclamaciones en materia de crédito

inmobiliario con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Socio Cooperativista, para poder formular las quejas ante dichas instancias.

3. El presente Reglamento.

## Capítulo II.- Aspectos procedimentales.

### **Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones**

Todo cliente socio de la cooperativa, **persona física**, tenga o no la condición de consumidor y sus garantes tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Socio Cooperativista sobre las materias con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo la Cooperativa exigir al socio cooperativista pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Socio Cooperativista, en cualquier oficina abierta al público de la Cooperativa mediante impreso de queja, por correo postal o en la dirección electrónica habilitada a tal fin en la cuenta de correo electrónico

[reclamaciones@cooperativademeiras.com](mailto:reclamaciones@cooperativademeiras.com)

### **Artículo 15. Plazo de presentación**

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de un **año natural** a contar desde la fecha en que el Socio Cooperativista tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Socio Cooperativista.

### **Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes**

El plazo de resolución de la queja o reclamación formulada atenderá a la tipología de la reclamación y a la condición del reclamante en los siguientes términos:

Para aquellas reclamaciones y quejas interpuestas en materia de crédito inmobiliario de las **personas físicas** que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, el plazo será de **un mes máximo** a contar desde la recepción de la reclamación o queja del prestatario, garante o titular de la garantía o potencial prestatario.

En los casos en los que la Entidad o su Servicio de Atención al Socio Cooperativista no hayan dado respuesta a la reclamación en los plazos anteriormente definidos, el reclamante podrá acudir a los supervisores: Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito, para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario en el **plazo máximo de un año**.

#### **Artículo 17. Contenido del documento de presentación**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de con la queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 14, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o documento identificativo para las personas físicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Sucursal, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

#### **Artículo 18. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por la Cooperativa, en caso de que no hubiera sido resuelta a favor del reclamante por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Socio Cooperativista (**SASC**).

Una vez dada de alta la reclamación, le será asignada automáticamente **un número de registro**.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

#### **Artículo 19. Solicitud de datos complementarios**

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que aclare los hechos o complete 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, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente socio cooperativista para la presentación de una nueva queja o reclamación en el futuro sobre los mismos hechos, en los términos que establece el presente Reglamento; y en particular, tomando en

consideración que el plazo para presentar una reclamación es de un año a contar desde la fecha en la que el cliente Socio Cooperativista tuviese conocimiento de los hechos causante de la queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo de los plazos previstos en el artículo 16 de este Reglamento.

## **Artículo 20. Inadmisión**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o las mismas se encuentren pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
3. 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 cuando las mismas no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la Sección de Crédito de la Cooperativa.
4. Si el contenido de la reclamación fuera claramente vejatorio.
5. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente Socio Cooperativista en relación con los mismos hechos.
6. Cuando hubiese transcurrido el plazo de un año previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 21. Tramitación**

El Servicio de Atención al Socio Cooperativista, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las oficinas, y de los distintos departamentos y servicios de la sección de Crédito de la Cooperativa cuantos elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

El reclamante dispondrá de un plazo máximo de diez días naturales a contar desde recepción, para atender la petición.

El plazo para oficinas, departamentos y servicios es de cinco días naturales, para aportar los elementos de prueba.



#### **Artículo 22. Acuerdo o Allanamiento**

El Servicio de Atención al Socio Cooperativista, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento la Cooperativa se allanase a la petición del reclamante.

#### **Artículo 23. Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

#### **Artículo 24. Decisión**

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose debidamente en el principio de equidad.

En las decisiones dictadas por este Servicio, se mencionará expresamente la facultad que asiste al interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario, en el **plazo máximo de un año**.

#### **Artículo 25. Notificación. Canal de Comunicación**

La decisión se notificará 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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

#### **Artículo 26. Carácter vinculante**

Las resoluciones del Servicio de Atención al Socio Cooperativista favorables al reclamante serán siempre vinculantes para la Cooperativa, cuando actúe como prestamista inmobiliario y la reclamación se refiera a una operación de préstamo inmobiliario.

En ningún caso será de aplicación el efecto vinculante al reclamante, quien en caso de aceptar la resolución recaída, no tendrá que renunciar a derecho o instancia posterior en defensa de sus intereses.

### Título III.- Otros aspectos

#### **Artículo 27. Relación con otras instancias**

La Sección de Crédito de la Cooperativa por medio del Titular del Servicio de



Atención al Socio Cooperativista, atenderá los requerimientos que puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, el Departamento de la Xunta de Galicia en materia de ordenación de crédito, para las quejas o reclamaciones en materia de crédito inmobiliario de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora y de cualquier otra entidad supervisora

#### **Artículo 28. Informe anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Socio Cooperativista (**SASC**) presentará ante el Consejo Rector de la Cooperativa de la entidad, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente.