

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO IBERCAJA

(Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja)

* * * * *

ÍNDICE

PREÁMBULO.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación.
- Artículo 3. Definiciones.

TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I. Posicionamiento en la estructura organizativa. Titular del Servicio de Atención al Cliente.

- Artículo 4. Posicionamiento en la estructura organizativa.
- Artículo 5. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente.
- Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.
- Artículo 7. Duración del nombramiento.
- Artículo 8. Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

CAPÍTULO II.- Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

- Artículo 9. Funciones y competencias del Servicio de Atención al Cliente
- Artículo 10. Autoridad y deber de cooperación
- Artículo 11. Autonomía, objetividad e independencia
- Artículo 12. Conflictos de intereses

CAPÍTULO III. Aspectos procedimentales para la gestión de quejas y reclamaciones

- Artículo 13. Presentación de quejas y reclamaciones

- Artículo 14. Plazo de presentación**
- Artículo 15. Contenido del documento de presentación**
- Artículo 16. Admisión a trámite**
- Artículo 17. Inadmisión**
- Artículo 18. Solicitud de información, documentación o datos complementarios**
- Artículo 19. Plazo de resolución de expedientes**
- Artículo 20. Acuerdo o allanamiento**
- Artículo 21. Desistimiento**
- Artículo 22. Decisión y notificación**
- Artículo 23. Aceptación del Reglamento**

TÍTULO III. DISPOSICIONES FINALES

- Artículo 24. Aprobación del Reglamento**
- Artículo 25. Deber de información al público**
- Artículo 26. Aplicación supletoria**

ANEXO.- Entidades adheridas al Reglamento para la defensa del Cliente del Grupo Ibercaja.

PREÁMBULO

De acuerdo con lo previsto en el artículo 4 de la Orden ECO/734/2004, las entidades del Grupo Ibercaja (en adelante, el “Grupo Ibercaja” o “el Grupo”) que tienen la obligación legal de constituirlo, o que consideren conveniente tenerlo, disponen de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (en lo sucesivo, el Servicio de Atención al Cliente o el Servicio).

Conforme a las mejores prácticas y lo establecido en el referido precepto, las entidades del Grupo Ibercaja han optado por tener un Servicio de Atención al Cliente único que, al igual que su Titular, forman parte de la estructura organizativa de la matriz, Ibercaja Banco.

Gracias a la importantísima fuente de información relevante que gestiona, el Servicio de Atención al Cliente constituye un mecanismo de alerta temprana de eventuales problemas derivados de la comercialización de productos o de la prestación de servicios y/o de la relación de las entidades del Grupo con sus clientes y usuarios. De este modo, y dado que en el desempeño de sus actividades evalúa la actuación de las oficinas y las áreas comerciales y operativas de las entidades del Grupo en su relación con la clientela, cuando media una reclamación o queja, el Servicio de Atención al Cliente lleva a cabo, en la práctica, una función de control como sujeto concededor de las fuentes de insatisfacción de la clientela, de manera que forma parte de la Dirección de Área de Control, integrándose, junto a las funciones de Cumplimiento Normativo y de Control de Riesgos, en la segunda línea de gestión de riesgos. En consecuencia, la detección por el Servicio de Atención al Cliente de cuestiones que afecten a la aplicación de normas de conducta y transparencia frente a la cliente deberán ser tenidas en consideración para, en su caso, adoptar medidas de subsanación o preventivas, para evitar su repetición en el futuro. El análisis de los datos sobre gestión de quejas y reclamaciones al objeto de identificar y abordar posibles riesgos jurídicos, operacionales o de conducta, entre otros, así como su reporte a los órganos directivos y de gobierno competentes, debería redundar en una adecuada identificación de riesgos y su adecuada gestión.

Por otro lado, la adscripción del Servicio de Atención al Cliente y de su Titular en el organigrama de la Dirección de Control permite que pueda actuar, en el ejercicio de sus funciones, con plena autonomía respecto de los servicios comerciales u operativos de las entidades del Grupo, al estar jerárquica u organizativamente separados de los servicios que adoptaron en las decisiones o actos que son objeto de las reclamaciones de los clientes o usuarios. Habida cuenta del acceso directo del Chief Risk Officer – CRO- a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, así como al pleno del Consejo de Administración, para trasladar asuntos de su competencia, tal y como consta en su Reglamento, se garantiza al tiempo que la línea jerárquica del Servicio de Atención al Cliente no se vea interferida por el desempeño de otras funciones o responsabilidades operativas o de gestión de las áreas de negocio supervisadas.

En los procedimientos de nombramiento y cese, en la aplicación de prácticas retributivas y, en particular, en el desempeño de sus actividades, se velará por que ni el Titular del Servicio de Atención al Cliente ni las personas que realizan su actividad profesional en el mismo puedan encontrarse en situaciones que generen conflictos de intereses, estableciéndose mecanismos de prevención y gestión adecuada para el caso que dichas situaciones pudieran llegar a producirse de manera sobrevenida. Además, el SAC deberá contar con medios materiales y humanos que le permitan adoptar una resolución adecuada y diligente de las quejas y reclamaciones que reciba.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, el Grupo debe contar con un reglamento para la defensa del cliente que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente, aprobado por el órgano de administración, en el que se recoja la política general respecto a la recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, además de reflejar el contenido mínimo recogido en el citado precepto.

El presente documento contiene el Reglamento para la defensa del cliente del Grupo Ibercaja, en el que recogen las previsiones legalmente requeridas en relación con el Servicio de Atención al Cliente con que deben

contar las entidades del Grupo, así como las mejores prácticas establecidas en la “*Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España*”.

* * * * *

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente documento contiene el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, que regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención de las entidades del Grupo que tienen la obligación de constituirlo conforme a la legislación vigente (en lo sucesivo, y a efectos del presente Reglamento, “las entidades del Grupo Ibercaja”).

Artículo 2. Ámbito de aplicación

1. El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por los clientes o usuarios que reciban los servicios financieros de las entidades del Grupo Ibercaja que se indican en el Anexo del presente Reglamento.
2. Se entenderán en todo caso excluidas del ámbito de aplicación del presente Reglamento, los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:
 - a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral de las entidades del Grupo Ibercaja con sus empleados. No se entenderán excluidas aquellas quejas o reclamaciones que puedan presentar las personas trabajadoras de las entidades del Grupo en su condición de clientes o usuarios de sus servicios.
 - b) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de las entidades del Grupo Ibercaja, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios salvo que la queja sea formulada por negligencia o dilación en la toma de la decisión.
 - c) 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.
 - d) Las dirigidas manifiestamente a impedir el ejercicio de cualquier derecho del Grupo Ibercaja frente al cliente.
 - e) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios fuera del plazo previsto en el artículo 14 de este Reglamento. ;

Artículo 3. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que del contexto en que se incluyan resulte manifiesta otra interpretación, los siguientes términos tendrán en este Reglamento el significado que se establece a continuación:

a) Clientes o usuarios: Las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Ibercaja Banco y por las entidades del Grupo Ibercaja Banco, incluidos los partícipes, promotores y beneficiarios de planes de pensiones, los tomadores, asegurados, beneficiarios y los terceros perjudicados en caso de contratos de seguro, así como los causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Las referencias a los clientes contenidas en este Reglamento se entenderán también hechas a los usuarios no clientes.

b) Quejas o reclamaciones: Las presentadas por los clientes o usuarios, personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Grupo Ibercaja, en relación 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, tanto si aquellas son presentadas, directamente o mediante representación.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Tendrán la consideración de reclamaciones las que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan, a juicio del cliente, el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también comprensivas de las quejas.

c) Clientes o usuarios consumidores. Toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere la normativa relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo exclusivamente a las personas físicas.

d) Servicios de Reclamaciones de los supervisores. Hace referencia a los servicios de reclamaciones adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia atienden las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros.

e) Servicios de pago. Servicio financiero consistente en la ejecución de operaciones de pago por orden del cliente y otras operaciones auxiliares. En Ibercaja, los servicios de pago más habituales se prestan en el marco de los contratos de cuentas a la vista, tarjetas, emisión de recibos y transferencias masivas.

TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPÍTULO I. Posicionamiento en la estructura organizativa. Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 4. Posicionamiento en la estructura organizativa.

El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja estará adscrito a la Dirección de Área de Control de Ibercaja Banco integrando, junto a las funciones de Cumplimiento Normativo y de Control de Riesgos, la segunda línea de gestión de riesgos.

En el ejercicio de sus funciones, tanto el Titular del Servicio de Atención al Cliente como el personal adscrito al mismo actuará con plena autonomía respecto de los servicios comerciales u operativos de las entidades del Grupo, y estarán en todo caso separados, tanto jerárquica como organizativamente, de los servicios que adoptaron en las decisiones o actos que son objeto de las reclamaciones de los clientes o usuarios

Artículo 5. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Ibercaja Banco, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, conforme a los procedimientos y criterios establecidos en la Política de evaluación de idoneidad de los titulares de funciones clave de Ibercaja Banco.

En todo caso, deberán concurrir en el Titular del Servicio de Atención al Cliente los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y a las autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio:

- 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 de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en las entidades del Grupo Ibercaja.

Artículo 7. Duración del nombramiento.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente desempeñará el cargo con carácter indefinido.

Artículo 8. Cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

El Titular del Servicio de atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con la compañía del Grupo Ibercaja a la que pertenezca, jubilación o prejubilación, por incurrir de manera sobrevenida en alguno de los supuestos

contenidos en el artículo 6 anterior y por acuerdo del Consejo de Administración de Ibercaja Banco, previo informe de la Comisión de Nombramientos, acuerdo que deberá estar basado, en todo caso, en la concurrencia de causa grave y justificada.

CAPÍTULO II.- Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 9. Funciones y competencias del Servicio de Atención al Cliente

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

- Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de las entidades del Grupo Ibercaja, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionado con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por las mismas, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- Hacer llegar a la dirección de las entidades del Grupo Ibercaja recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre el Grupo Ibercaja y sus clientes.
- Elevar anualmente a los órganos de administración de las entidades del Grupo, dentro del primer trimestre de cada ejercicio, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido establecido en la normativa vigente en cada momento. Dicho informe contendrá, entre otros detalles, un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas y de las decisiones dictadas, los criterios generales contenidos en las referidas decisiones y las recomendaciones o sugerencias derivadas de la actuación del Servicio de Atención al Cliente, al objeto de ofrecer al órgano de administración correspondiente una información detallada y actual de las tipologías de reclamaciones más relevantes.
- Atender los requerimientos de los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores competentes que pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido en sus respectivos reglamentos internos, y colaborar en las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de datos y documentos entre ambas instituciones pueda realizarse por los medios telemáticos, mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en esta materia.

Artículo 10. Autoridad y deber de cooperación

EL Titular del Servicio de Atención al Cliente contará con autoridad suficiente para el adecuado desempeño de sus funciones, pudiendo solicitar, en el ámbito de su actividad, cuantas informaciones o documentos solicite en relación con las quejas o reclamaciones que deba sustanciar, obligándose las entidades del Grupo, sus departamentos y servicios, a facilitarla de manera diligente, tanto en términos de plazo de respuesta como de completitud y exactitud de la información y documentación remitida.

Artículo 11. Autonomía, objetividad e independencia

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, así como el personal adscrito al mismo, actuarán, en el ejercicio de sus funciones, con plena autonomía, objetividad e independencia respecto de los servicios comerciales u operativos de las entidades del Grupo, y estarán en todo momento separados jerárquica u organizativamente de los servicios que adoptaron en las decisiones o actos que son objeto de las reclamaciones de los clientes o usuarios.

Artículo 12. Conflictos de intereses

Aquellos miembros del Servicio de Atención al Cliente que tengan un interés personal en alguna queja o reclamación podrán en conocimiento dicha circunstancia inmediatamente al Titular del mismo, y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación.

En aquellas quejas o reclamaciones en las que sea el Titular del Servicio de Atención al Cliente quien tenga un interés personal en que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio después del mismo.

A tales efectos, se entenderá que existe un interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate afecte directamente o lo haga a parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad. Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se hubiera estado prestando servicios profesionales en el departamento o sucursal afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquélla se produjo o desplegó sus efectos.

Los métodos utilizados para determinar, en su caso, el componente variable de la remuneración del Titular o del personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente no deberán comprometer, en ningún caso, su objetividad ni su independencia. A estos efectos, los objetivos a considerar no dependerán de, ni estarán vinculados predominantemente a los objetivos y el desempeño de las unidades de negocio que supervisen, ni de otras circunstancias que puedan generar conflictos de interés.

CAPÍTULO III. Aspectos procedimentales para la gestión de quejas y reclamaciones.**Artículo 13. Presentación de quejas y reclamaciones**

Todo cliente o usuario de las entidades del Grupo Ibercaja tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo el Grupo Ibercaja exigir al cliente 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 legislación vigente sobre firma electrónica. Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Grupo Ibercaja o en la dirección de correo electrónico, habilitada a tal fin.

Artículo 14. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de cinco años, a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo mínimo de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de ellos.

Artículo 15. Contenido del documento de presentación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 13 anterior, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del cliente o usuario y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas, domicilio del reclamante o dirección de contacto que éste indique a efectos de comunicación con el Servicio de Atención al Cliente.
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. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Declaración expresa del cliente o usuario de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma del cliente o usuario o, en su caso, de su representante.

Artículo 16. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata. Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura de expediente. En todo caso deberá acusar recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación en cualquier instancia de la entidad del Grupo Ibercaja, a efectos de cómputo del plazo.

Artículo 17. Inadmisión

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

- a) 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.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya 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 las quejas o reclamaciones no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes, 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. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.
- d) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios fuera del plazo previsto en el artículo 14 de este Reglamento. ;
- f) Aquéllas que se encuentren excluidas del ámbito de aplicación del Reglamento, conforme al artículo 2 del presente 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 18. Solicitud de información, documentación o datos complementarios

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del cliente o usuario, o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. En el caso de que aportase la documentación en un momento posterior se procederá a la apertura de un nuevo expediente. El archivo dictado no supone renuncia al derecho invocado sino a la acción que en su momento se inició.

El plazo para la resolución por el Servicio de Atención al Cliente de la queja o reclamación quedará en suspenso durante el indicado plazo de subsanación, reiniciándose el cómputo del plazo de resolución del expediente por parte del Servicio a partir del día siguiente en que hubieran sido subsanadas las deficiencias comunicadas, de tal forma que al plazo máximo para la resolución establecido en el artículo siguiente se adicionará el número de días empleado por el cliente o usuario para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior.

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá asimismo recabar de las entidades del Grupo Ibercaja, sus departamentos y servicios, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios que considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar en un plazo máximo de diez (10) días naturales a contar desde la recepción de la petición. No obstante, este plazo no se adicionará al plazo máximo de resolución del expediente establecido en el artículo siguiente.

La solicitud de información y documentación podrá realizarse por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 19. Plazo de resolución de expedientes

El Servicio deberá dictar un pronunciamiento en los siguientes plazos:

- a) dos meses, si el cliente no ostenta la condición de consumidor, o el reclamante ostenta la condición de consumidor y residente fuera de la Unión Europea.
- b) un mes, si el cliente ostenta la condición de consumidor.
- c) quince días hábiles, si la reclamación está relacionada con servicios de pago, con independencia de si el cliente ostenta o no la condición de consumidor. Con carácter excepcional, se podrá ampliar este plazo hasta un máximo de un mes cuando por causas ajenas a la voluntad del Servicio sea imposible ofrecer una respuesta en el plazo de quince días hábiles, siempre que el Servicio comunique al cliente las razones del retraso y especifique el plazo en el cual el cliente recibirá una respuesta definitiva.

Los plazos para la resolución de reclamaciones comenzarán a contarse a partir de la presentación de la reclamación ante cualquiera de las instancias o canales habilitados para este fin.

En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, o si no se dicta ningún pronunciamiento dentro de los plazos expresados, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del/los supervisor/es que corresponda/n.

De conformidad con la legislación relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el cliente consumidor dispondrá de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o ante su

Servicio de Atención al Cliente, para formular su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del/los supervisor/es.

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento

El Servicio de Atención al Cliente 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 Ibercaja Banco o la entidad del Grupo que corresponda se allanase a la petición del cliente.

Artículo 21. Desistimiento

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

Artículo 22. Decisión y notificación

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán 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 que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

En cualquier caso, las decisiones serán vinculantes para las entidades del Grupo Ibercaja pero no para el cliente, que no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Así, se mencionará expresamente en las resoluciones, la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la autoridad supervisora que corresponda.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez (10) 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 legislación vigente sobre firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 23. Aceptación del Reglamento

La presentación de una queja o reclamación por un cliente o usuario supondrá, en todo caso, la aceptación del presente Reglamento.

TÍTULO III. DISPOSICIONES FINALES**Artículo 24. Aprobación del Reglamento**

Corresponderá al Consejo de Administración de Ibercaja Banco la aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, así como la de sus posteriores actualizaciones o modificaciones. Los órganos de

administración de las restantes entidades del Grupo Ibercaja deberán adoptar los acuerdos pertinentes para la adhesión al presente Reglamento.

Asimismo, el Consejo de Administración, velará por que se asegure una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre las distintas entidades del Grupo Ibercaja y sus respectivas áreas o departamentos.

El Reglamento será objeto de publicación en las oficinas abiertas al público y en las páginas web de las entidades del Grupo Ibercaja para su mejor difusión entre sus clientes y el público en general. El presente Reglamento y sus posibles modificaciones serán sometidos a la verificación previa del Banco de España.

Artículo 25. Deber de información al público

Las entidades del Grupo Ibercaja deberán facilitar a los clientes, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, sí 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 oficinas abiertas al público y en la página web de Ibercaja Banco y de las empresas del grupo, en su caso, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en los plazos establecidos en el presente Reglamento, desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Grupo Ibercaja o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.
- La existencia de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las quejas ante dichos Servicios.
- El presente Reglamento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Artículo 26. Aplicación supletoria

En todo lo no previsto en este Reglamento, será de aplicación 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 y la Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España.

ANEXO.- ENTIDADES DEL ADHERIDAS AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO IBERCAJA

- Ibercaja Banco S.A.
- Ibercaja Renting, S.A.U
- Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.
- Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.
- Ibercaja Mediación, S.A.U. Operador de Banca-seguros vinculado
- Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.
- Ibercaja Servicios de Financiación, S.A.U. E.F.C.