

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 y ámbito de aplicación

Artículo 2. Aprobación

Título II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo I. Requisitos y deberes

Artículo 3. Designación

Artículo 4. Idoneidad

Artículo 5. Duración del mandato

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 7. Cese. Conflictos de Interés

Artículo 8. Funciones

Artículo 9. Exclusiones

Artículo 10. Deber de cooperación

Artículo 11. Deber de información

Capítulo II. Aspectos procedimentales

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 13. Plazo de presentación

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 15. Contenido del documento de presentación

Artículo 16. Admisión a trámite

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios

Artículo 18. Inadmisión

Artículo 19. Tramitación

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento

Artículo 21. Desistimiento

Artículo 22. Decisión y notificación

Artículo 23. Aceptación del Reglamento

Título III. OTROS ASPECTOS

Artículo 24. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

Artículo 25. Informe anual

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

ANEXO AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO IBERCAJA. Relación de entidades del grupo adheridas al presente Reglamento

PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, estableció una serie de medidas protectoras de los clientes de las entidades financieras estableciendo, a estos efectos, la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes pudieran presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, debiendo contar para ello con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y en su caso con un Defensor del Cliente. En virtud 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, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos. Posteriormente, otros cuerpos normativos han venido a establecer particularidades en la materia, como es el caso del Real Decreto-ley 19/2018 de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que en relación con reclamaciones derivadas de la prestación de servicios de pago reduce a 15 días hábiles el plazo de resolución por parte del Servicio de Atención al Cliente y 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.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al cliente de Ibercaja Banco y de las empresas pertenecientes a su Grupo económico que tienen la obligación de constituirlo conforme a la legislación vigente. Ibercaja Banco y las empresas pertenecientes a su Grupo económico que tienen la obligación de constituir el Departamento o Servicio de Atención al Cliente se denominarán, a efectos del presente Reglamento, Grupo Ibercaja.

Ibercaja Banco a través del Servicio de Atención al Cliente, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que les sean presentadas por quienes reciben los servicios financieros de todas las entidades financieras del Grupo a las que se extiende el ámbito de aplicación de este reglamento, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Grupo Ibercaja, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a 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 y, en particular, del principio de equidad.

Artículo 2. Aprobación

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

Asimismo, el Consejo de Administración, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre las distintas entidades del Grupo y sus respectivas áreas o departamentos.

El Reglamento será objeto de publicación en las oficinas abiertas al público y en la página web 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.

TÍTULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo I. Requisitos y deberes

Artículo 3. Designación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Ibercaja Banco. Dicha designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 4. Idoneidad

El titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 5. Duración del mandato

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo con carácter indefinido.

Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- 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) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en las compañías del Grupo Ibercaja.

Artículo 7. Cese. Conflictos de interés

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 en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 6 y por acuerdo del Consejo de Administración de Ibercaja Banco basada en todo caso en la concurrencia de causa grave y justificada. Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.

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 Servicio de Atención al Cliente y se abstendrán de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación. En aquellas 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 interés, 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 interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, afecte directamente o lo haga a sus 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.

Artículo 8. Funciones

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios de Ibercaja Banco y de las empresas pertenecientes a su Grupo a que se refiere el artículo 1, 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, en particular del principio de equidad.
2. Hacer llegar a la dirección de Ibercaja Banco, o a la dirección de las empresas pertenecientes a su Grupo a que es aplicable el presente Reglamento, 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.

Artículo 9. Exclusiones

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

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral del Grupo Ibercaja con sus empleados.
2. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de las empresas 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.
3. 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 de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 15.4.
4. Las dirigidas manifiestamente a impedir el ejercicio de cualquier derecho del Grupo Ibercaja frente al cliente.

5. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 10. Deber de cooperación

El Grupo Ibercaja adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de que todas las empresas del Grupo, sus departamentos y servicios faciliten al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 11. Deber de información

Las empresas del Grupo Ibercaja a que se refiere el presente Reglamento 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 del Grupo Ibercaja y de las empresas del grupo, en su caso, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1. 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 artículo 14, desde su presentación en el Departamento o 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.

2. 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 .

3. El presente Reglamento.

4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

Capítulo II. Aspectos procedimentales.

Artículo 12. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente o usuario de Ibercaja banco o empresa del Grupo adherida al presente Reglamento, 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 Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de 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 13. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 14. Plazo de resolución de expedientes

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá, con carácter general, de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre las quejas o reclamaciones presentadas. En el caso de consumidores este plazo será de un mes.

Dichos plazos, empezarán a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación 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.

Sin perjuicio de lo anterior, la respuesta del Servicio de Atención al Cliente a reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago de la Entidad deberán ser tratadas a más tardar quince (15) días hábiles después de la recepción de la reclamación. No obstante, en situaciones excepcionales en las que no pueda ofrecerse una respuesta en el indicado plazo por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, deberá enviarse una respuesta provisional en la que se indicarán claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación, y se especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

En relación con las quejas o reclamaciones relativas a servicios o productos de seguro de Ibercaja Vida, el Servicio de Atención al Cliente realizará sus mejores esfuerzos para que el plazo de resolución de las mismas no exceda del plazo de un mes.

Transcurridos los plazos de resolución, sin que haya pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del Supervisor Financiero que corresponda.

Transcurrido un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, no podrán presentarla ante los Servicios de Reclamación del supervisor competente. Este plazo de un año aplica únicamente a consumidores.

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 12, 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 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 reclamante 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 interesado 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 a efectos de cómputo del plazo.

Artículo 17. Solicitud de datos complementarios

Si se considera que en la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada 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 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. En el caso de que el reclamante 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 iniciada que en su momento se inició.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en los plazos establecidos en el artículo 14 de este Reglamento.

Artículo 18. 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, encontrándose 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 no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, al no reunir el reclamante la condición de usuario de servicios financieros. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.
4. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 13 de este Reglamento.
6. Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 9 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 19. Tramitación

El Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las empresas del Grupo Ibercaja, sus departamentos y servicios, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 20. Acuerdo o allanamiento

El Departamento o 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 empresa de su Grupo que corresponda se allanasen a la petición del cliente.

Artículo 21. Desistimiento

Los interesados 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 la Entidad 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 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, 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 reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

TÍTULO III. OTROS ASPECTOS**Artículo 24. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.**

El Grupo Ibercaja atenderá, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la autoridad competente que corresponda 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 colaborará 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 el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y su normativa de desarrollo.

Artículo 25. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año se presentará ante el Consejo de Administración de las entidades del Grupo un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art. 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Disposición Final Única

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.

**ANEXO AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DEL GRUPO
IBERCAJA. Relación de entidades del grupo adheridas al presente Reglamento:**

1. Ibercaja Banco S.A.
2. Ibercaja Leasing y Financiación, S.A., E.F.C.
3. Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A.
4. Ibercaja Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U.
5. Ibercaja Mediación, S.A.U.
6. Ibercaja Pensión, E.G.F.P., S.A.