

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CAIXABANK,S.A.**

### **CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto Artículo 2. Definiciones Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones Artículo 5. Deber de colaboración Artículo 6. Información a los clientes Artículo 7. Servicios complementarios de atención al cliente

### **CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Artículo 8. Configuración Artículo 9. Incompatibilidad e inelegibilidad Artículo 10. Nombramiento y cese Artículo 11. Competencia

### **CAPITULO III. DEFENSOR DEL CLIENTE**

Artículo 12. Configuración Artículo 13. Incompatibilidad e inelegibilidad Artículo 14. Nombramiento y cese. Artículo 15. Competencia

### **CAPITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

Artículo 16. Alcance del procedimiento Artículo 17. Plazo para resolver la reclamación Artículo 18. Presentación de las reclamaciones Artículo 19. Forma y contenido de las reclamaciones Artículo 20. Subsanación Artículo 21. Inadmisión a trámite Artículo 22. Tramitación Artículo 23. Allanamiento y desistimiento Artículo 24. Finalización y notificación Artículo 25 . Reserva. Custodia de los expedientes

### **CAPITULO V. OTROS ASPECTOS**

Artículo 26. Informe anual Artículo 27. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores.

## CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de Caixabank,S.A. y de las entidades del Grupo Caixabank así como las relaciones entre ambos y la tramitación de las reclamaciones de los clientes que se presenten ante aquellos.

### Artículo 2. Definiciones

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto 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 Caixabank y por las entidades del Grupo Caixabank, 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 aplicables a los usuarios no clientes.

b) **Quejas o reclamaciones:** Las presentadas por los usuarios que 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, en particular, del principio de equidad.

Tendrán la consideración de quejas las referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación 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 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) **Caixabank:** Caixabank y las entidades integradas en su Grupo adheridas al presente Reglamento. A estos efectos se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 24/1988 de 28 de julio, del Mercado de Valores.

d) **Servicio:** El Servicio de Atención al Cliente

e) **Defensor:** El Defensor del Cliente.

f) **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.

### **Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento.**

1. El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Caixabank, S.A.

2. Podrán adherirse a este Reglamento las entidades del Grupo Caixabank que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías:

a) Entidades de crédito; b) Empresas de servicios de inversión; c) Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva; d) Entidades aseguradoras; e) Entidades gestoras de fondos de pensiones; f) Sociedades de correduría de seguros, y g) Sociedades de tasación.

3. La adhesión deberá efectuarse mediante acuerdo del respectivo Consejo de Administración. Dicho acuerdo deberá contener la expresa y concreta aceptación del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente designados por el Consejo de Administración de Caixabank, S.A.

4. Las eventuales variaciones de los titulares del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente (ceses y nuevas designaciones) serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de Caixabank, S.A., con sujeción a lo establecido en el presente Reglamento, y deberán ser asumidas por las entidades adheridas. Dichas variaciones serán comunicadas a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, al Banco de España y al resto de las autoridades supervisoras que corresponda por razón de la actividad desarrollada por Caixabank, S.A. y las entidades adheridas.

5. Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración de Caixabank, S.A. y deberán ser asumidas por las entidades adheridas. Dichas modificaciones serán sometidas a la verificación del Banco de España

6. La falta de asunción de los acuerdos previstos en los apartados precedentes implicará la desvinculación de la entidad afectada respecto del régimen establecido en el presente Reglamento, quedando en libertad para establecer el Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

7. Se acompañará, como anexo del presente Reglamento, relación actualizada de las entidades adheridas.

#### **Artículo 4. Plazo para presentación de las reclamaciones**

El plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos en que se basen, será de dos años.

#### **Artículo 5. Deber de colaboración**

Todos los departamentos y servicios de Caixabank deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente cuantas informaciones éstos soliciten, en relación con el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 6. Información a los clientes**

Caixabank pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de Caixabank de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina de Caixabank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.
- c) Referencia a los Servicios de Reclamaciones de Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

#### **Artículo 7. Servicios complementarios de atención al cliente**

1. Caixabank, además de los servicios de atención al cliente preceptivos o configurados legalmente, podrá mantener otros servicios complementarios, creados y reglamentados libremente por la entidad, sin sujeción a formalidad ni procedimiento específico, a fin de poner a disposición de los clientes una vía más ágil e inmediata para la resolución de sus reclamaciones, así como para aquellas otras cuestiones que, por su forma, destinatario, contenido o circunstancias, no constituyen legalmente reclamaciones sino simples sugerencias, peticiones u otras comunicaciones.

A título enunciativo, se hace constar que actualmente tales servicios son: el servicio de cartas al director general, el servicio de atención telefónica al cliente, la atención al cliente por correo electrónico y los servicios de atención directa por la oficina o centro afectado.

2. La respuesta al cliente por parte de estos servicios complementarios se efectuará, por lo general, en un plazo de siete días o bien, a ser posible, de inmediato, en el propio acto, en caso de atención directa o telefónica. La prestación de tales servicios complementarios será velada y coordinada por el titular del Servicio de Atención al Cliente.

3. La utilización de estos servicios complementarios, en la medida en que estén disponibles, es potestativa por parte del cliente y no condiciona o limita en modo alguno el acceso a los cauces legales de reclamación, mediante el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente u otros que pudiesen corresponder, cuando sea ésta la voluntad del cliente. En estos últimos supuestos, el cómputo del plazo de dos meses para acudir, en su caso, a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores comenzará a contar desde el momento en que el cliente presente su reclamación ante dichos servicios complementarios, siempre que la misma reúna los requisitos que se establecen en los artículos 18 y 19 de este Reglamento.

4. La regulación de estos servicios complementarios no es objeto del presente reglamento, incluyéndose su mención a los únicos efectos de su delimitación respecto del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

## **CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 8. Configuración**

1 El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de la CaixaBank, separado de los servicios comerciales y operativos, a fin de que resuelva de manera autónoma y evitándose los conflictos de interés, de conformidad con el presente Reglamento, las reclamaciones de su competencia.

2 El titular del Servicio deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

3 CaixaBank adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos, para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

4 CaixaBank dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

5. Las resoluciones del Servicio no serán vinculantes para el reclamante.

### **Artículo 9.-Incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán ser titulares 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) Quiénes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de Caixabank.

#### **Artículo 10. Nombramiento y cese**

1 El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Caixabank, S.A. por plazo indefinido, y podrá ser cesado por acuerdo motivado del mismo órgano, cuando concorra causa justificada

2 La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados por Caixabank a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la Direcció General de Política Financera i Assegurances del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

3 Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

#### **Artículo 11. Competencia**

1 Corresponde al Servicio la resolución de todas las reclamaciones cuya cuantía sea superior a 120.000 euros, a excepción de las que formulen los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones del sistema individual, o sus derechohabientes, contra las entidades

gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes, cuyo conocimiento – cualquiera que fuese su importe-está legalmente reservado al Defensor del Partícipe y son asumidas por el Defensor del Cliente.

2 Todas las reclamaciones incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento que no correspondan al Defensor del Cliente serán competencia del Servicio.

## **CAPITULO III. DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **Artículo 12. Configuración**

1 El Defensor será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de Caixabank, con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2 En caso de designación de un defensor del cliente común con otras entidades ajenas a Caixabank, éste se regirá por lo establecido en su propio reglamento, y no le serán de aplicación las disposiciones del presente.

3 El Defensor actuará con independencia respecto de Caixabank y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

4 Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

### **Artículo 13. Incompatibilidad e inelegibilidad**

No podrán desempeñar la función de Defensor del 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) Quienes presten a Caixabank servicios, suministros o trabajos retribuidos.
- e) El personal en activo al servicio de las administraciones públicas o al servicio de entidades de crédito, de seguros o de servicios de inversión.

### **Artículo 14. Nombramiento y cese**

1. El Defensor será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de la Caixabank, por plazo de tres años, pudiendo ser renovado por iguales periodos.

2. El Defensor cesará en el ejercicio de sus funciones por expiración del plazo de su nombramiento o por acuerdo motivado del Consejo de Administración de Caixabank, en los siguientes casos: a) Concurrencia de alguna de las causas de incompatibilidad o inelegibilidad. b) Extinción, muerte o incapacidad sobrevenida. c) Renuncia. d) Actuación notoriamente negligente en el ejercicio de su cargo.

3. La designación y cese del Defensor serán comunicados por Caixabank al Servicio para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, al Servicio para la Defensa del Inversor y al Servicio para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, así como al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la Dirección General de Política Financera i Assegurances del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

4. Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

#### **Artículo 15. Competencia**

Corresponde al Defensor la resolución de las siguientes reclamaciones:

a) Las reservadas a la competencia del defensor del partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones, en relación con los planes de pensiones del sistema individual, es decir, las que formulen los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes contra las entidades gestoras o depositarias de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes o contra las propias entidades promotoras de los planes individuales.

b) Las que traten sobre cualquier otra materia, siempre que su cuantía sea igual o inferior a 120.000 euros o carezcan de cuantía.

### **CAPITULO IV. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

#### **Artículo 16. Alcance del procedimiento**

El procedimiento previsto en este capítulo será aplicable tanto en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente como en la de aquellas cuyo conocimiento corresponde al Defensor del Cliente, excepto cuando se trate de un defensor del cliente común con otras entidades ajenas a Caixabank, caso en que se aplicará el procedimiento previsto en su propio reglamento.

#### **Artículo 17. Plazo para resolver la reclamación**

El Servicio y el Defensor dispondrán de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento, a contar desde la presentación de la reclamación ante ellos o en cualquier oficina de Caixabank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de los supervisores que corresponda.

El cliente no podrá formular su reclamación ante el Servicios de Reclamaciones los supervisores que corresponda sin que haya formulado previamente dicha reclamación

ante el Servicio o ante el Defensor, y sin que haya transcurrido el citado plazo de dos meses.

### **Artículo 18. Presentación de las reclamaciones**

1. Todo cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del 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 Caixabank exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

2. Las reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina de Caixabank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

3. Recibida la reclamación por la entidad, será remitida al Servicio, quien, cuando proceda de acuerdo con este Reglamento, la remitirá, a su vez, al Defensor. Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor, no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al Servicio. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo para resolver la reclamación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación en el Servicio o, en su caso, en el Defensor. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

4. La reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

5. Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

### **Artículo 19. Forma y contenido de las reclamaciones**

1 La reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

2 El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y, en su caso, la cuantía de lo reclamado.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.

### **Artículo 20. Subsanación**

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. No obstante, falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse, como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores, a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo para resolver la reclamación.

### **Artículo 21. Inadmisión a trámite**

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar, como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten al ámbito establecido en el artículo 2 de este Reglamento y, en particular:

Las referentes a las relaciones de origen laboral entre Caixabank y sus empleados. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional de Caixabank. Las dirigidas de forma intencionada y manifiesta a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de Caixabank frente al cliente.

d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones establecido en el artículo 4 de este Reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

2. Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 22. Tramitación**

1. El Servicio y el Defensor del Cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. En el caso de que el asunto sea conocido por el Defensor, Caixabank dispondrá de tres semanas desde la recepción del traslado de la reclamación para presentar sus alegaciones.

## **Artículo 23. Allanamiento y desistimiento**

1 Si a la vista de la reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

2 Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **Artículo 24. Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar, mediante resolución, en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente ante el Defensor del Cliente o en cualquier oficina de Caixabank abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

2. La resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales,

las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de los supervisores que corresponda.

4. La resolución será notificada a los interesados, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente, 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 reclamación.

#### **Artículo 25. Reserva. Custodia de los expedientes**

1 Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y a la obtención de copia o duplicado de éstos y de las comunicaciones que les dirijan el Defensor del Cliente o el Servicio de Atención al Cliente.

2 La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a las partes intervinientes.

3 El Defensor del Cliente deberá custodiar, como depositario, los expedientes de las reclamaciones, manteniéndolos únicamente a disposición de Caixabank. En ningún caso el Defensor del Cliente permitirá el acceso a los expedientes ni entregará copia de la documentación que contengan a persona o entidad distinta de Caixabank, salvo que mediase el consentimiento de ésta o se tratase del supuesto previsto en el apartado 1 del presente artículo.

### **CAPITULO V. OTROS ASPECTOS**

#### **Artículo 26. Informe anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente presentarán ante el Consejo de Administración de Caixabank y de las entidades adheridas a este Reglamento un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,

c) Criterios generales contenidos en las decisiones.

d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de Caixabank y de cada una de las entidades adheridas a este Reglamento.

### **Artículo 27. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los supervisores**

Los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones a cualquiera de las entidades sometidas a este Reglamento, serán atendidos por medio del director de la Asesoría Jurídica de Caixabank, o de la persona designada por éste, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.