

REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE  
de  
AVIVA VIDA Y PENSIONES, S.A. de  
Seguros y Reaseguros (S. Unipersonal),  
y  
AVIVA GESTION, S.G.I.I.C., S.A.  
(S. Unipersonal)

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### *Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.*

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

### *Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.*

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de **Aviva Vida y Pensiones y Aviva Gestión** y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Servicio de Quejas y Reclamaciones y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

### *Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS.*

#### **Entidad Aseguradora** (en adelante Entidad):

Persona jurídica que en virtud de un contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

#### **Entidad Promotora de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica que promueve la creación del plan.

**Entidad Gestora de Fondos de Pensiones** (en adelante Entidad):

Persona jurídica que administra los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

**Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica a la que corresponde la custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros de los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

**Gestora de Fondos de Inversión:**

Persona Jurídica cuya actividad consiste en la administración, representación, gestión de las inversiones y gestión de las suscripciones de fondos de inversión.

**Servicio de Quejas y Reclamaciones:**

El Servicio de Quejas y Reclamaciones, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del Servicio de Quejas y Reclamaciones son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
- La transmisión de información necesaria al Defensor del Cliente para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual, que se presentará ante los Consejos de Administración de la Entidades en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

Datos del Servicio de Quejas y Reclamaciones:

Titular: Antonio Gimeno San Gil

Dirección postal: C/ Camino Fuente de la Mora, 9 28050 Madrid

Dirección electrónica: [servicioquejasreclamaciones@aviva.es](mailto:servicioquejasreclamaciones@aviva.es)

**Defensor del Cliente** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

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.

**Defensor del Partícipe** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización -, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de planes de pensiones individuales que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento,
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad.

**D.A. Defensor Convenio Profesional, S.L.** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud del contrato suscrito con AVIVA VIDA Y PENSIONES asume las funciones de Defensor del Cliente y del Partícipe.

D.A. Defensor Convenio Profesional, S.L.  
C/ Marqués de la Ensenada, 2, 6º Pl. 28004 MADRID

Tel. 91 310 40 43  
Fax 91 308 49 91  
E-mail: [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org)

**Reclamante:**

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Entidades.

**Quejas:**

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados, realizadas por escrito, referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la actuación de los Agentes de Seguros exclusivos de la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Reclamaciones:**

Son reclamaciones las que por escrito pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la actuación de los Agentes de Seguros exclusivos de la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Normativa de transparencia y protección de la clientela:**

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

**Buenas prácticas y usos financieros:**

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

## TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

### *Artículo 4. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

Las Entidades atienden y resuelven 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 la entidad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la actuación de sus Agentes de Seguros exclusivos en el desarrollo de sus funciones de mediación, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A tales efectos dispone del Servicio de Quejas y Reclamaciones y del Defensor del Cliente y del Partícipe.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o, en su caso, a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

### *Artículo 5. INELEGIBILIDAD Y DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de las Entidades.

El titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones es designado por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO/734/2004.

### *Artículo 6. DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

El mandato del titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos. No obstante, cesará en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- Cese en su relación laboral en el Grupo Aviva. Se considerará a estos efectos que se produce el cese en la relación laboral en el Grupo Aviva cuando el Titular deje de estar vinculado laboralmente a alguna de las Sociedades del Grupo Aviva.
- cambio de puesto de trabajo que suponga una incompatibilidad de funciones de acuerdo con la Orden ECO 734/2004
- prejubilación o jubilación en la Entidad,
- decisión unilateral del Consejo de Administración de la Entidad,
- renuncia del Titular.

*Artículo 7. DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.*

El Defensor es designado por el Consejo de Administración de la Entidad Aviva Vida y Pensiones, para el conocimiento de las quejas y reclamaciones relativas a contratos de seguro y Planes de Pensiones Individuales, en base a los requisitos establecidos para su titular en la legislación aplicable, y su mandato es de duración anual, renovable tácitamente, coincidiendo con el período natural .

Conforme está establecido entre la Entidad Aviva Vida y Pensiones y el Defensor, el contrato suscrito se prorroga por iguales periodos de duración y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

*Artículo 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD DEL TITULAR DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y DEL DEFENSOR.*

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones y del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurre honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

### TÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

*Artículo 9. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante cualquier oficina abierta al público de las Entidades, ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones, o ante el Defensor si se trata de Quejas o Reclamaciones relativas a contratos de seguro o Planes de Pensiones Individuales o relativas a la actuación de los Agentes de Seguros exclusivos de la Entidad en la intermediación de estos productos. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

El plazo para presentar una queja o reclamación, tanto al Servicio de Quejas y Reclamaciones como al Defensor, ha de ser como máximo de dos años desde la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

***Artículo 10. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.***

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones será de 30 días y conjuntamente con el Defensor no superará los dos meses.

Se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente, y a partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros o a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

***Artículo 11. DEBER DE COLABORACIÓN.***

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Quejas y Reclamaciones y al Defensor, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones.

***Artículo 12. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE.***

El Servicio de Quejas y Reclamaciones tiene atribuida la atención, en primera instancia, de la totalidad de las quejas y reclamaciones.

El Defensor conoce la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro y de planes de pensiones individuales así como las quejas y reclamaciones relativas a la actuación de los Agentes de Seguros exclusivos de la Entidad en la intermediación de estos productos, una vez hayan sido resueltas por el Servicio de Quejas y Reclamaciones de la entidad, o haya transcurrido el plazo para ello, y así lo haya solicitado el interesado. No obstante, el Defensor no es competente para resolver en aquellos asuntos excluidos de tramitación que se establecen en el artículo 24 de este Reglamento.

***Artículo 13. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.***

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- 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.
- Identificación del contrato respecto al que formula la queja o reclamación.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la Entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

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

<i>Artículo 14. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.</i>
--------------------------------------------------------------------

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente, por persona relacionada con él o interesada en el procedimiento en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez

días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

De la no admisión a trámite de la queja o reclamación se informará a la Entidad.

#### TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

##### *Artículo 15. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.*

Si la queja o reclamación es recibida en cualquier oficina de la Entidades se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se enviará al Servicio de Quejas y Reclamaciones.

##### *Artículo 16. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

##### *Artículo 17. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

El Servicio de Quejas y Reclamaciones recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de las Entidades, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

A los efectos de su funcionamiento se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al Servicio de Quejas y Reclamaciones responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

##### *Artículo 18. RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

El Servicio de Quejas y Reclamaciones resolverá la queja o reclamación en el plazo máximo de 30 días.

Una vez resuelta la queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones o transcurrido el plazo para ello, el interesado puede solicitar que sea tramitada por el

Defensor, de acuerdo con las competencias que el mismo tiene atribuidas por el presente Reglamento y conforme al procedimiento que se establece en el Título V.

Para ello el interesado ha de dirigir una solicitud en este sentido al Servicio de Quejas y Reclamaciones, o al propio Defensor, por correo postal, por fax o correo electrónico.

En el caso de que la reclamación del interesado versase sobre productos diferentes a contratos de seguro o planes de pensiones individuales, no procederá su tramitación por parte del Defensor, debiendo el Servicio de Quejas y Reclamaciones informar al interesado de las instancias a las que dirigirse para continuar la tramitación de su expediente.

#### Artículo 19. COMUNICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.

La resolución se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, al interesado- según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación-, 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 20. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE Y NOTIFICACIÓN.

El expediente finalizará una vez resuelta la queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, cuando se den las siguientes circunstancias:

- a) Cuando el conocimiento de la reclamación presentada por el cliente este excluido de la competencia del Defensor del Cliente, según lo establecido en el artículo 24 del presente Reglamento.

Quando el expediente finalice por estos motivos, el Servicio de Quejas y Reclamaciones, comunicará la finalización del expediente en la resolución.

- b) Cuando el cliente no solicite su tramitación por el Defensor del Cliente.

En este supuesto, se entenderá que el cliente ha desistido de su Queja y Reclamación según lo establecido en el artículo 22 del presente Reglamento, sin perjuicio de su reclamación posterior ante la jurisdicción ordinaria.

#### Artículo 21. ALLANAMIENTO.

Si en cualquier momento de la tramitación, la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al cliente informándole del archivo de la queja o reclamación.

## Artículo 22. DESISTIMIENTO.

El interesado podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

## TÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR

### *Artículo 23. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.*

El procedimiento previsto en este título es aplicable únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento, y siempre que el interesado así lo haya solicitado después de conocer la decisión del Servicio de Quejas y Reclamaciones.

### *Artículo 24. QUEJAS Y RECLAMACIONES EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN.*

Las exclusiones que se regulan en el presente artículo se aplican exclusivamente a las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro.

Son quejas y reclamaciones excluidas de tramitación por el Defensor, sin perjuicio de su atención y resolución por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, las siguientes:

- Aquellas que versen sobre productos diferentes a contratos de seguro o Planes de Pensiones Individuales.
- Aquellas que versen sobre la actuación de los Agentes de Seguros exclusivos de la Entidad cuando realicen funciones de intermediación en productos diferentes a contratos de seguro o Planes de Pensiones individuales.
- Aquellas que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente.
- Las realizadas por personas jurídicas.
- Aquellas en las que el importe reclamado excede de 60.101 €.

Cuando se entienda excluida la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado la instancia competente para conocer su queja o reclamación mediante decisión motivada y, en el plazo de cinco días naturales, se dará traslado de lo actuado al Servicio de Quejas y Reclamaciones, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

*Artículo 25. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PREVIAMENTE RESUELTA POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

Si el interesado ha dirigido al Defensor la solicitud de que éste atienda y resuelva una queja o reclamación previamente atendida por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, el Defensor se dirigirá a dicho Servicio a efectos de en el plazo de cinco días naturales remita el escrito del reclamante y las alegaciones que estime pertinentes.

Si la solicitud en este sentido ha sido realizada por el interesado ante el propio Servicio de Quejas y Reclamaciones, éste remitirá al Defensor la documentación referida en el párrafo anterior en el mismo plazo.

En cualquiera de los dos casos el Defensor dará acuse de recibo al reclamante haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

*Artículo 26. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.*

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad Aviva Vida y Pensiones, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

*Artículo 27. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.*

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad Aviva Vida y Pensiones si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

*Artículo 28. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.*

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado –según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la

Entidad Aviva Vida y Pensiones, 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 29. ALLANAMIENTO.*

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

*Artículo 30. DESISTIMIENTO.*

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.