

Reglamento para la Defensa del Cliente
de Unicaja Banco, S.A. y las Entidades del Grupo
adheridas al mismo

Preámbulo.

Título I.

Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Artículo 2. Aprobación.

Artículo 3. Modificación.

Título II.

Departamento de Atención al Cliente.

Capítulo I.

Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 4. Designación.

Artículo 5. Idoneidad.

Artículo 6. Duración del mandato.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

Artículo 8. Cese.

Capítulo II

Funciones y medios del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 9. Funciones.

Artículo 10. Exclusiones.

Artículo 11. Organización interna.

Artículo 12. Conflictos de interés.

Capítulo III

Deberes de cooperación e información.

Artículo 13. Deber de cooperación.

Artículo 14. Deber de información.

Capítulo IV.

Aspectos procedimentales.

Artículo 15. Presentación de quejas o reclamaciones.

Artículo 16. Plazo de presentación.

Artículo 17. Plazo de resolución de expedientes.

Artículo 18. Contenido del documento de presentación.

Artículo 19. Admisión a trámite.

Artículo 20. Solicitud de datos complementarios.

Artículo 21. Inadmisión.

Artículo 22. Tramitación.

Artículo 23. Terminación.

Artículo 24. Acuerdo.

Artículo 25. Allanamiento o desistimiento.
Artículo 26. Decisión del Titular del Departamento de Atención al Cliente.
Artículo 27. Notificación.
Artículo 28. Aceptación del Reglamento.

Título III.

Otros aspectos.

Artículo 29. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores.
Artículo 30. Custodia de los expedientes.
Artículo 31. Informe anual.

Disposición Final. Verificación del presente Reglamento.

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de garantizar una adecuada protección a los clientes de las entidades financieras, estableció la obligación de las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Igual obligación establece para las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva la Ley 35/2003, de 4 de noviembre.

También regula la Ley 44/2002 la posibilidad de que las Entidades que así lo decidan, encomienden a un Defensor del Cliente, que será entidad o experto independiente de reconocido prestigio, la atención y resolución de quejas y reclamaciones en el marco del reglamento de funcionamiento que a tal efecto le aprueben.

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 estableció 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.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Departamento de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones del Banco y las entidades del grupo que se adhieran al mismo, con sus clientes y usuarios, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

El presente Reglamento se ha elaborado tomando en consideración las "Directrices sobre la gestión de quejas y reclamaciones para los sectores de valores (ESMA) y bancario (EBA)", elaboradas por las Tres Autoridades Supervisoras Europeas y

publicadas por la Autoridad Bancaria Europea el 27 de mayo de 2014, las cuales se han asumido como Guía propia por el Banco de España por acuerdo de su Comisión Ejecutiva de 29 de octubre de 2014.

TÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente “Reglamento para la Defensa del Cliente de Unicaja Banco, S.A. y las Entidades del Grupo adheridas al mismo” (en adelante, también designado como el “Reglamento”) tiene por objeto regular la actividad y el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de Unicaja Banco, S.A. (también designado como “Unicaja Banco” o el “Banco”) así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios de servicios financieros presenten a Unicaja Banco y las entidades del grupo que se adhieran al mismo.

La adhesión a este Reglamento por las entidades del grupo de Unicaja Banco, se llevará a cabo mediante acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad de que se trate, comunicado al Banco. Desde la adhesión, las entidades quedarán sujetas a las normas contenidas en el presente Reglamento. Un listado actualizado de las entidades adheridas estará disponible en la página web del Banco.

Artículo 2. Aprobación.

Corresponde al Consejo de Administración de Unicaja Banco la aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente, sin perjuicio de su verificación por el Banco de España.

Artículo 3. Modificación.

La modificación del presente Reglamento es competencia del Consejo de Administración del Banco. Dicha modificación será sometida a verificación del Banco de España y recabada ésta, se comunicará a las entidades adheridas.

TÍTULO II.

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Capítulo I.

Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 4. Designación.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad conforme a la normativa legal aplicable en cada momento. Dicha designación será comunicada a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como al Banco de España en su condición de autoridad supervisora, en el marco del Mecanismo Único de Supervisión.

Artículo 5. Idoneidad.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente debe tener una reconocida honorabilidad comercial y profesional, y poseer conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 6. Duración del mandato.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente ostentará el cargo por plazo indefinido.

Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.

El ejercicio del cargo de Titular del Departamento de Atención al Cliente es incompatible con el desarrollo de actividades por cuenta propia o ajena que entrañen competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Sociedad.

No podrán ejercer el cargo de Titular del Departamento de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y las personas inhabilitadas para administrar los bienes ajenos así como para representar o administrar a cualquier persona, en el período fijado en la sentencia de calificación de concurso conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, ni el quebrado o concursado no rehabilitado en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida Ley.
- 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, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de falsedad, de revelación de secretos o contra la propiedad, contra la Seguridad Social, así como todo tipo de delitos contra el orden socioeconómico.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

Artículo 8. Cese.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, extinción de su relación laboral con la Entidad, o por incurrir en alguno de los supuestos previstos en el artículo 7, así como por acuerdo del Consejo de Administración del Banco, que habrá de fundarse necesariamente en causas objetivas, graves y justificadas.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal vigente en cada momento.

Capítulo II.

Funciones y medios del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 9. Funciones.

Las funciones del Departamento 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, usuarias del Banco o de las entidades adheridas a este Reglamento, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Banco o las entidades adheridas, 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.

Deberá entenderse por queja, las presentadas por los usuarios de los servicios del Banco y de las entidades adheridas, por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de supuesta actuación deficiente que observen en su funcionamiento.

Por reclamaciones se entenderán las presentadas por los usuarios de los servicios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones del Banco o de las entidades adheridas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

2.- Recabar la información del departamento, servicio u oficina afectada, así como, en su caso, de la entidad adherida.

3.- Formular una opinión motivada sobre todos los puntos suscritos por el usuario.

4.- Analizar las causas de las distintas quejas o reclamaciones con el fin de

identificar aquellas causas originarias que sean comunes, considerando si tales causas pueden afectar a otros procesos o productos, y dando traslado de sus conclusiones a las direcciones del Banco o a las entidades adheridas que correspondan.

5.- Hacer llegar a la Alta Dirección del Banco y a las entidades adheridas, 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 Banco o las entidades adheridas, y sus clientes o usuarios.

Artículo 10. Exclusiones.

En todo caso, el Departamento de Atención al Cliente no atenderán los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

- 1) Las relaciones de la Entidad con sus accionistas u obligacionistas, como tales.
- 2) Las relaciones de la Entidad con sus proveedores como tales.
- 3) Prestaciones de servicios o productos realizadas por entidades del grupo que no se encuentren adheridas.
- 4) Las referentes a las relaciones de carácter laboral del Banco o de las entidades adheridas.
- 5) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional del Banco, tales como, por ejemplo, concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, sin perjuicio de las quejas o reclamaciones que se formulen por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del Banco o de entidades adheridas.
- 6) 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. Igualmente aquellas que sin estar en vía judicial, planteen controversias sobre hechos cuya prueba únicamente puedan ser realizadas en vía judicial.
- 7) Aquellas en las que se aprecie una manifiesta intencionalidad del reclamante, dirigida a impedir el ejercicio de cualquier derecho del Banco y de las entidades adheridas frente al cliente o usuario.
- 8) 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 o usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 11. Organización Interna.

En todo momento, el Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones, y el personal adscrito a dicho departamento contará con un adecuado nivel de conocimiento de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

El Departamento de Atención al Cliente desempeñará su función con autonomía respecto de las entidades adheridas al presente Reglamento y debidamente separado de los restantes servicios comerciales u operativos del Banco, de modo que se garantice la independencia de sus decisiones con el fin de evitar conflictos de interés en el desempeño de sus funciones.

Los empleados adscritos al Departamento de Atención al Cliente quedan sometidos, como el resto de empleados de Unicaja Banco, S.A., a las normas de conducta y al resto de obligaciones contenidas en el "Código de Conducta del Grupo Unicaja Banco". Entre los deberes de los empleados, en general, figuran los de actuar conforme a principios de profesionalidad, integridad, diligencia y lealtad a la Entidad y a sus intereses, y el de prevenir conflictos de interés.

Artículo 12. Conflictos de Interés.

En las reclamaciones o quejas en las que el Titular del Departamento, o algún miembro integrante del Departamento de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de interés personal, estos comunicarán el conflicto a su superior jerárquico y, en todo caso, se abstendrán de participar en su tramitación y resolución cediendo la misma a cualquier otro miembro del Departamento. En el caso de que el conflicto afectase al Titular, igualmente comunicará al superior jerárquico la situación de conflicto, encargándose de su instrucción y resolución el miembro del Departamento que más relevancia tenga en el mismo.

Se entiende que existe un interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante vinculada a la misma, le afecte directa o indirectamente, o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad, o a sociedades de cuyo órgano de administración sea miembro u ostente cargo de dirección, o en las que mantenga control en los términos del artículo 42 del Código de Comercio. Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular o cualquier miembro del Departamento, hubiera estado prestando sus servicios profesionales, en el Departamento u oficina del Banco, o en la entidad adherida de que se trate, afectada por la queja o reclamación en el momento en que se produjeron los hechos que hayan dado lugar a aquélla, o en que la misma se presentó o desplegó sus efectos.

Capítulo III.

Deberes de cooperación e información.

Artículo 13. Deber de cooperación.

El Banco y las entidades adheridas a este Reglamento, adoptarán las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Departamento de Atención al Cliente. En especial, velarán por que todos los departamentos y servicios del Banco y las entidades adheridas, faciliten al Departamento de Atención al Cliente toda la información que le sea solicitada en materias de su competencia en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración, garantizando la autonomía e independencia del Departamento de Atención al Cliente.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que salvaguarde la debida rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 14. Deber de información.

El Banco y las entidades adheridas a este Reglamento deberán facilitar a los clientes o usuarios, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación.

A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en las páginas web del Banco y de las entidades adheridas a este Reglamento, en los casos en que resulte normativamente necesario, deberán ponerse a disposición de los clientes o usuarios la siguiente información y documentación:

- 1) La existencia del Departamento 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 o usuarios, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin.
- 2) La existencia de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la queja o reclamación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y/o del Defensor de Cliente, si lo hubiere, para poder formular las quejas y reclamaciones ante dichos Servicios.
- 3) El presente Reglamento.

4) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros, en el caso de que le resulten de aplicación.

Capítulo IV.

Aspectos procedimentales.

Artículo 15. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente o usuario tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento 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 Banco exigir al cliente o usuario 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 Departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Banco, de las entidades adheridas a este Reglamento o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 16. 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 o usuario tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El Banco o la entidad adherida de que se trate deberá probar, en su caso, que el cliente o usuario conoció los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas a trámite por el Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 17. Plazo de resolución de expedientes.

El Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre el mismo. Cuando no sea posible responder dentro del plazo previsto, las entidades deben informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la instrucción

del expediente. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

A partir de la finalización de dicho plazo, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones que corresponda por razón de la materia.

Artículo 18. 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 este Reglamento, 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.
- 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 y, en su caso, documento que acredite la representación.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio, o en su caso, la entidad adherida 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 esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 5) Lugar, fecha y firma.

Artículo 19. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin en este Reglamento, si planteada una cuestión por parte del cliente o usuario, no fuere resuelta por la propia oficina, servicio, o entidad adherida objeto de la misma, será remitida al Departamento de Atención al Cliente, de forma inmediata.

El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito de la queja o reclamación, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo, que comenzará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

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

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que

proceda o pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos del Banco.

Artículo 20. Solicitud de datos complementarios.

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que 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. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá plantear una nueva queja o reclamación en un momento posterior, siempre que se complete la documentación requerida.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 17 de este Reglamento.

Artículo 21. 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 resueltos 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 al ámbito establecido en el artículo 9.1 de este Reglamento.
- 4) Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario en relación con los mismos hechos.
- 5) Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 16 de este Reglamento.
- 6) Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 10 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. No obstante, la falta de subsanación de las causas de inadmisión en el plazo establecido no impide que, en caso de subsanación fuera de plazo, el reclamante pueda plantear de nuevo la reclamación por los mismos hechos.

Cuando se hubiese iniciado la tramitación de una reclamación o queja y se tenga conocimiento de la existencia de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma, el Departamento deberá abstenerse de continuar su tramitación y lo comunicará al interesado.

Artículo 22. Tramitación.

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante del Banco, de sus distintos departamentos, servicios u oficinas, así como, en su caso, de las entidades adheridas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 23. Terminación.

El expediente terminará por:

1. Acuerdo entre el reclamante y la Entidad.
2. Allanamiento de la Entidad, a satisfacción del reclamante.
3. Desistimiento del reclamante.
4. Decisión motivada del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 24. Acuerdo.

El Departamento 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 realizar 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.

Artículo 25. Allanamiento o desistimiento.

A la vista de la queja o reclamación, la Entidad reclamada podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste; en tal caso, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento.

Tanto el allanamiento a satisfacción del reclamante, como el desistimiento de este, darán lugar a la finalización inmediata del expediente y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. No obstante, el Titular del Departamento de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del procedimiento 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 26. Decisión del Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Las decisiones que se dicten sobre cada queja o reclamación planteada deberán efectuarse con un lenguaje sencillo y comprensible, incluyendo una motivación y una conclusión clara de su posición, que deberá estar fundamentada 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 y trato justo.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, atendiendo al ámbito material de la queja o reclamación.

Artículo 27. Notificación.

La terminación del expediente, y en particular la decisión del Departamento de Atención al Cliente, será notificada al reclamante, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Dicha notificación se realizará 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 indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

Igualmente, la decisión será comunicada a la oficina, departamento, servicio o la entidad adherida de que se trate, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Artículo 28. Aceptación del Reglamento.

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente

Reglamento, y la autorización para que la entidad adherida reclamada dé acceso a los datos del reclamante al Departamento de Atención al Cliente, así como para que éste pueda recabar cualesquiera informaciones relativas al reclamante que consten en las entidades del grupo adheridas, siempre que resulten relevantes para la resolución de la queja o reclamación de que se trate.

TÍTULO III.

OTROS ASPECTOS.

Artículo 29. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores.

El Banco, y las entidades adheridas a este Reglamento, atenderán, por medio del Departamento de Atención al Cliente, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Artículo 30. Custodia de los expedientes

El Departamento de Atención al Banco Cliente deberá custodiar los expedientes de las reclamaciones. La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada, ni se permitirá el acceso a terceros ajenos al Banco o a la entidad adherida de que se trate sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa.

Los reclamantes tienen derecho a ser informados respecto del estado de los expedientes en que sean parte, y a la devolución de los documentos originales que se hubiesen aportado.

Artículo 31. Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración, u órgano equivalente de la entidad, un informe explicativo sobre el desarrollo de la función del Departamento de Atención al Cliente durante el ejercicio precedente, en los términos del art. 17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

En la Memoria Anual del Banco se integrará un resumen del informe.

Con la periodicidad que determine el Consejo de Administración, y como mínimo trimestralmente, el Titular del Departamento de Atención al Cliente presentará

informes sobre el desarrollo de la función en el que además podrá trasladar alertas o inquietudes sobre cuestiones relacionadas con las funciones del Departamento de Atención al Cliente.

Disposición Final. Verificación del presente Reglamento.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación del Banco de España.