



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

EL PRESENTE REGLAMENTO SE REALIZA DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO A LA ORDEN MINISTERIAL ECO 734/04, SOBRE LOS DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE Y PARTICIPE DE ENTIDADES ASEGURADORAS.

GETXO, 24 DE NOVIEMBRE DE 2016

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO GENERAL

CAPÍTULO I – Servicio de Atención al Cliente.

- Artículo 1. Defensa del Cliente. Ámbito de actuación del Servicio de Atención al Cliente.
- Artículo 2. Reclamaciones excluidas por su objeto.
- Artículo 3. El Servicio de Atención al Cliente. Configuración y Competencias.
- Artículo 4. El Defensor del Partícipe. Configuración y Competencias.
- Artículo 5. Memoria del Servicio de Atención al Cliente.
- Artículo 6. Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente.
- Artículo 7. Incompatibilidades, prohibiciones y cese del titular.
- Artículo 8. Entidades sujetas.
- Artículo 9. Deberes de las entidades sujetas.

CAPITULO II. – Procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones

- Artículo 10. Unicidad del procedimiento.
- Artículo 11. Forma de las notificaciones y requerimientos.
- Artículo 12. Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, lugar y plazo.
- Artículo 13. Admisión a trámite.
- Artículo 14. Tramitación.
- Artículo 15. Allanamiento y desistimiento.
- Artículo 16. Finalización y notificación.
- Artículo 17. Verificación del Reglamento.

ANEXO I – Entidades adheridas al presente Reglamento para la Defensa del Cliente.

ANEXO II - Formulario para presentar una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

Bilbao, Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros (en adelante Seguros Bilbao), junto con el resto de sociedades adheridas al presente Reglamento (cada una de ellas, la “**Entidad**” y, conjuntamente, las “**Entidades**”) tiene como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. La consecución de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destaque a la Entidad frente a sus competidores.

El procedimiento de atención de las reclamaciones de los clientes constituye un elemento básico para mejorar la calidad del servicio, siempre que proporcione un cauce sencillo para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que esperaba y constituya una fuente sustancial de aprendizaje que permita corregir en el futuro los errores que pudieran haberse cometido.

El primer paso para resolver las reclamaciones es ofrecer al cliente una atención inmediata por quien directamente se relaciona con él, por lo que todas las oficinas comerciales y departamentos que prestan servicio al cliente han de esforzarse en atender con amabilidad y prontitud sus reclamaciones y quejas, resolviéndolas favorablemente siempre que sean fundadas y puedan hacerlo dentro de su ámbito de competencia, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y esforzándose en proporcionar el servicio que el cliente espera de la Entidad.

Para resolver aquellas reclamaciones que excedan las atribuciones de las oficinas comerciales y departamentos que presten el servicio, o aquellas que éstos no hayan resuelto de manera satisfactoria para el cliente, la Entidad cuenta con un Servicio de Atención al Cliente, que garantiza la correcta protección de los derechos de los clientes.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente está adaptado a las exigencias 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 (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004) (la “**Orden Ministerial**”) que va evolucionando para ajustarse a la realidad siempre con el objetivo de mejorar los procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones, definir con mayor precisión los ámbitos de competencia del Defensor del Cliente e incrementar la eficiencia del Servicio.

Asimismo, el Reglamento para la Defensa del Cliente se ha adaptado a los compromisos asumidos por el sector asegurador a través de la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones impulsada por UNESPA, a la que se ha adherido Bilbao, Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros.

El Reglamento establece un sistema integrado para la resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes que no hayan sido resueltas de manera satisfactoria para el cliente ya sea en la Oficina, Departamento de la Entidad o en cualquier entidad vinculada que presta sus servicios a los clientes y usuarios en forma de subcontrata de la Entidad. De esta manera, el presente Reglamento afecta no sólo a la Entidad sino también a aquellas que presten servicios susceptibles de originar reclamaciones de clientela enmarcables en el ámbito de la Orden Ministerial.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

PROCEDIMIENTO GENERAL

El procedimiento para tramitar las reclamaciones es único y se ajustará a las siguientes reglas:

Todas las reclamaciones y quejas de los clientes y usuarios serán analizadas, revisadas y tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente, el cual se encuentra integrado en el Departamento de Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo de la Entidad, que dispondrá de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés y contará con medios materiales y humanos que le permitan adoptar una resolución adecuada y rápida.

Se entenderá por queja aquellas cuestiones que los clientes planteen en referencia a tardanzas, desatenciones o defectos en el funcionamiento de los servicios proporcionados por la Entidad, es decir, reclamaciones menos formales que no cumplen alguno de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Por su parte, se entenderá por reclamación aquella cuyos hechos concretos sean referidos a acciones u omisiones que suponen un perjuicio para los intereses de los usuarios por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en las que exista la pretensión de la restitución de sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

El Reglamento regula el sistema para la defensa del cliente en dos capítulos:

CAPÍTULO I

Regula los aspectos generales del Servicio de Atención al Cliente, detallando sus características y delimitando sus - competencias en la resolución de dichas quejas y reclamaciones.

CAPÍTULO II

Regula el procedimiento concreto para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

CAPÍTULO I - Servicio de Atención al Cliente -

Artículo 1º. Defensa del Cliente. Ámbito de actuación del Servicio de Atención al Cliente.

1. Todas las personas, oficinas comerciales y Departamentos de la Entidad que prestan servicio al cliente han de esforzarse en atender con amabilidad y prontitud sus reclamaciones y quejas, y- puedan hacerlo dentro de su ámbito de competencia, adoptando las medidas que eviten su repetición en el futuro y esforzándose en proporcionar el servicio que el cliente espera de la Entidad.
2. Al Servicio de Atención al Cliente, corresponde, conforme a las competencias y procedimiento establecidos en el presente Reglamento, atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes o usuarios, **tanto personas físicas como jurídicas**, españolas o extranjeras, en relación con los productos y servicios comercializados y contratados en territorio español por las entidades que resulten sujetas a este Reglamento conforme a su artículo 8.

Las reclamaciones habrán de referirse a los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela; de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.
3. Quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con la Entidad, o cualquier otra entidad adherida a este Reglamento.
4. En virtud del artículo 4 de la Orden 734/04, las Entidades sujetas podrán designar un Defensor del Cliente. Siendo potestativa su designación, Seguros Bilbao no designará Defensor del Cliente. Toda queja o reclamación deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente con sujeción al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Artículo 2º Reclamaciones excluidas por su objeto.

No son competencia del Servicio de Atención del Cliente las quejas y reclamaciones que se comprendan en el ámbito establecido en el artículo 1.3 precedente y, en particular, las derivadas de:

- a) Las relaciones de las Entidades con sus accionistas, como tales.
- b) Las relaciones laborales de las Entidades con sus empleados.
- c) Las relaciones de las Entidades con sus proveedores.
- d) Las prestaciones de servicios o productos realizadas por entidades que no se encuentren sujetas al Reglamento, según su artículo 8, y las reclamaciones o quejas formuladas por quienes no tengan la consideración de clientes o usuarios.
- e) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.
- f) Las reclamaciones cuyo conocimiento compete a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.
- g) Aquellas reclamaciones que planteen controversias sobre hechos cuya prueba únicamente puede ser realizada en vía judicial o cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- h) Las quejas o reclamaciones que se refieran a facultades comerciales discrecionales de las Entidades, tales como la decisión de concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, el contenido de sus pactos y condiciones, o la dotación de medios humanos, mecánicos o técnicos de sus oficinas, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Entidad que corresponda.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 3º. El Servicio de Atención al Cliente. Configuración y Competencias.

1. El Servicio de Atención al Cliente de Seguros Bilbao, tiene encomendada la función de tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las reclamaciones y quejas de los clientes que éstos decidan someter a su consideración.
2. El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las reclamaciones y se encontrará separado de los - servicios comerciales de cualquiera de las Entidades, con el fin de evitar conflictos de interés.

Estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las Entidades y Departamentos para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

El Servicio de Atención al Cliente será competente para analizar y resolver todas las quejas y reclamaciones que reciba y que se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento.

3. Las decisiones que adopte el Servicio de Atención al Cliente y sean favorables al reclamante, vincularán a la correspondiente Entidad, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Artículo 4º. El Defensor del Partícipe. Configuración y competencias.

1. De conformidad con lo dispuesto en la normativa de planes y fondos de pensiones, se ha designado a LEGSE Abogados como Defensor del Partícipe de los planes de pensiones promovidos por Seguros Bilbao.

Legse Abogados

C/ Lagasca 40, 1º izquierda (28001 Madrid)

Teléfono y fax: 915760673

2. El Defensor del Partícipe actuará en el ámbito de los planes promovidos por Seguros Bilbao y conocerá y/o resolverá las reclamaciones que se formulen por parte de los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes, contra la Entidad Gestora de los fondos de pensiones en que estén integrados los planes, velando por el cumplimiento riguroso de la normativa en vigor sobre planes y fondos de pensiones, así como en las Especificaciones de los planes.
3. Será de aplicación todo lo señalado en el presente Reglamento en relación con el procedimiento, los dictámenes y sus efectos jurídicos, así como el informe anual.

Artículo 5º. Memoria del Servicio de Atención al Cliente

1. El Servicio de Atención al Cliente presentará, ante el Consejo de Administración de las Entidades dentro del primer trimestre de cada año, una memoria explicativa conjunta o separada de todas las Entidades incluidas en el ámbito de este Reglamento, que contenga como mínimo, el siguiente contenido:
 - a. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantía e importes afectados.
 - b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante, o de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones.
 - 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 de la memoria explicativa se integrará en la memoria anual de las Entidades.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 6º Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente. Duración del mandato.

1. El Consejo de Administración de Bilbao, Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros designará al Titular del Servicio de Atención al Cliente. La duración del nombramiento será de tres (3) años, si bien los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de igual duración, sin límite.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, que haya venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posea conocimiento y experiencia adecuados por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las Entidades.

La designación será comunicada a 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 y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

Artículo 7º. Incompatibilidades, prohibiciones y cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

1. El ejercicio de las funciones de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades análogas para o por cuenta de entidades aseguradoras competidoras ajenas al Grupo Catalana Occidente.
2. El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:
 - a. Expiración del plazo de su nombramiento o renovación, en su caso.
 - b. Incapacidad sobrevenida o concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas.
 - c. Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
 - d. Renuncia presentada ante el Consejo de Administración de Seguros Bilbao.
 - e. Acuerdo motivado del Consejo de Administración de Seguros Bilbao o en su caso de su Presidente o Consejero Delegado, basado en causas objetivas y graves y,
 - f. Por causas de organización interna de la Entidad.

Artículo 8º. Entidades sujetas.

1. Podrán vincularse al presente Reglamento todas las entidades del entorno de Seguros Bilbao que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías:
 - a. Entidades aseguradoras.
 - b. Entidades gestoras de fondos de pensiones.
 - c. Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.
 - d. Entidades de crédito.
2. Las entidades que reúnan las características del apartado 1 de este artículo quedarán vinculadas desde el momento en que su órgano de administración se adhiera al presente Reglamento. Con la adhesión a este Reglamento las entidades sujetas asumirán, sin necesidad de realizar manifestación expresa al efecto, que el Titular del Servicio de Atención al Cliente sea la persona designada por Seguros Bilbao.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 9º. Deberes de las Entidades sujetas.

1. Las Entidades adoptarán las medidas oportunas para:
 - Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarles a la mayor brevedad posible cuanta información soliciten relativa a las materias que entran dentro de sus funciones.
 - Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de las Entidades colaboren cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las decisiones que les vinculen.
2. El Servicio de Atención al Cliente podrá dirigirse directamente a las distintas oficinas, departamentos y servicios de la correspondiente Entidad para obtener los documentos, informes y datos que precise para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
3. Las Entidades deberán tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, en el caso de que realicen contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente con la dirección postal y electrónica.

Asimismo, deberán incluir en la información la dirección de 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 con la dirección postal y electrónica para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a ellos, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

Las Entidades tendrán a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

CAPITULO II - Procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 10°. Unicidad del procedimiento.

El procedimiento establecido en este capítulo será aplicable a todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y los usuarios de los servicios de las Entidades.

Artículo 11°. Forma de las notificaciones y requerimientos.

Las notificaciones y requerimientos que el Servicio de Atención al Cliente deba realizar al reclamante se practicarán en la forma designada expresamente por el cliente y, en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 12°. Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, lugar y plazo.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
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 representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
 - c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación y especificación de la Entidad a la que pertenecen.
 - d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - e. 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 y, en su caso, el documento que acredite la representación.

3. Las quejas y reclamaciones deberán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad reclamada, así como en la dirección de correo electrónico que cada Entidad haya habilitado a este fin.
 - 3.1. Si la queja o reclamación se hubiese presentado ante cualquier departamento u oficina de la Entidad reclamada, sin estar dirigida al Servicio de Atención al Cliente, y no fuere posible resolverla favorablemente por el departamento u oficina competente, éstos la trasladarán automáticamente al Servicio de Atención al Cliente, para su estudio y resolución.

En todos los casos, con el fin de acortar los plazos de recepción, se remitirá de manera inmediata una copia digitalizada de la reclamación a la dirección de correo electrónico que cada Entidad haya habilitado a este fin.

4. Una vez recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.
5. Las reclamaciones habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido dos (2) años desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos que motiven su reclamación.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Artículo 13°. Admisión a trámite.

1. Si el Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos o completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece el presente Reglamento .

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de un mes para resolver la queja o reclamación al que hace referencia el artículo 16.1 siguiente.

2. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:
 - a. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación algún recurso o acción cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto o materia objeto de la misma haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
 - b. 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 supuestos establecidos en el artículo 1 de este Reglamento.
 - c. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
 - d. Cuando se trate de reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 2 de este Reglamento.
 - e. Cuando las reclamaciones se presenten fuera del plazo previsto en el artículo anterior o cuando la queja o reclamación se hubiere presentado con omisión de los datos esenciales no subsanables o cuando no se hubiere concretado el motivo de la queja.
 - f. Cuando las reclamaciones las efectúen quienes no sean clientes ni usuarios de la Entidad.
 - g. Cuando las reclamaciones las efectúen Corredurías de Seguros u Operadores de Banca/Seguros en nombre de sus Clientes.
3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) 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 14°. Tramitación.

1. El Servicio de Atención al Cliente podrá 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 considere pertinentes para adoptar su decisión.
2. Las oficinas, departamentos y servicios de la Entidad afectada deberán realizar sus alegaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, en el plazo más breve posible que en ningún caso excederá de los diez (10) días naturales a partir de la fecha de apertura del expediente.

Cuando la contestación se precise como antecedente para resolver una queja o reclamación de los clientes la falta de respuesta no paralizará el procedimiento pudiendo el Servicio de Atención al Cliente considerar acreditada la versión que de los hechos haya proporcionado el cliente.

3. De mutuo acuerdo entre el reclamante y la Entidad afectada, formalizado por escrito, se podrá acordar la suspensión de la tramitación del expediente.

A requerimiento por escrito del reclamante o la Entidad afectada, procederá de inmediato a la reanudación de la tramitación del expediente.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante y a la Entidad.

Artículo 15°. Allanamiento y desistimiento.

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, acompañando el escrito de conformidad firmado por el reclamante, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento expreso del reclamante dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiera.

Artículo 16°. Finalización y notificación.

1. El Servicio de Atención al Cliente hará sus mejores esfuerzos para resolver el mismo expediente en el plazo máximo de **un mes** contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada, **sin perjuicio de la interrupción del plazo en los casos previstos en el artículo 13.1 y 14.3 anteriores.**

En este sentido, cuando no sea posible responder dentro del plazo previsto, deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

2. En ausencia de resolución, el cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, tras acreditar haber transcurrido los plazos máximos señalados en los apartados anteriores.
3. La decisión será siempre motivada y contendrá unas 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

4. La decisión será notificada al reclamante en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, en la que se mencionará expresamente la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la segunda instancia de conformidad con lo previsto en el artículo 4.2 (b) del Reglamento y en cualquier caso, a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda.

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, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

5. Se notificará la decisión a la Entidad o departamento afectado, para su debida ejecución, que habrá de realizarse en el plazo de un mes y de la que habrá de informar al Servicio de Atención al Cliente.
6. Las decisiones que adopte el Servicio de Atención del Cliente, en las materias que de acuerdo con este Reglamento son de su competencia, vincularán a la correspondiente Entidad, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Artículo 17°. Verificación del Reglamento.

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ANEXO I - Entidades adheridas al presente Reglamento.

Este Reglamento, que regula el procedimiento de atención de reclamaciones, junto con las instrucciones básicas de funcionamiento del mismo, se ha publicado en la página web corporativa y está a disposición de todos nuestros clientes y/o asegurados.

Desde la entrada en vigor de la Orden ECO 734/04 de 11 de marzo de 2004, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3, este Reglamento actúa para el ámbito de las siguientes entidades del Grupo Catalana Occidente:

Entidades
Bilbao Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros
Grupo Catalana Occidente Gestión de Activos S.A., SGIIC
Bilbao Hipotecaria S.A., Establecimiento Financiero de Crédito

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ANEXO II - Formulario para presentar una queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.

Imprima el formulario y cumplimente todos los campos, en caso contrario no se podrá tramitar la queja o reclamación, salvo que los campos no cumplimentados estén señalados como opcionales. El Reglamento le indicará los pasos que debe seguir en caso de duda. Una vez cumplimentado, firmelo y envíelo al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, sito Paseo del Puerto 20, 48992 Neguri-Getxo (Vizcaya) o digitalícelo y envíelo al correo electrónico: sacre@segurosbilbao.com habilitado a tal fin.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL RECLAMANTE					
N.I.F./ C.I.F. / NIE	NOMBRE/ DENOMINACIÓN SOCIAL	APELLIDOS (SOLO PERSONAS FÍSICAS)			
DATOS IDENTIFICATIVOS DEL REPRESENTANTE (CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE CUANDO EL FORMULARIO SE PRESENTA POR MEDIO DEL REPRESENTANTE) (ADJUNTAR EN HOJA APARTE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LA REPRESENTACIÓN)					
N.I.F./ C.I.F./ NIE	NOMBRE Y APELLIDOS/ DENOMINACIÓN SOCIAL				
DIRECCIÓN A EFECTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIÓN					
CALLE		NUMERO	PISO	ESCALERA	PUERTA
MUNICIPIO	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA		PAÍS	
TELÉFONO FIJO (OPCIONAL)	TELÉFONO MÓVIL (OPCIONAL)	CORREO ELECTRÓNICO / EMAIL			
MÉTODO DE NOTIFICACIONES Y ENVÍO DE LA RESOLUCIÓN (MARQUE LO QUE CORRESPONDA)					
CORREO ORDINARIO <input type="checkbox"/>		CORREO ELECTRÓNICO <input type="checkbox"/>			
DATOS DEL SEGURO / PLAN DE PENSIONES SOBRE EL QUE SE RECLAMA					
Nº DE PÓLIZA	Nº DE SINIESTRO	Nº DE RECIBO	OTROS DATOS IDENTIFICATIVOS		
MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN (PUEDE OPTAR POR REDACTARLA O ADJUNTARLA EN HOJA APARTE)					
(DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS EN LOS QUE FUNDAMENTE LA QUEJA O RECLAMACIÓN)					
----- / -----					
PRESENTA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA (OPCIONAL)					
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
LISTA DE ADJUNTOS (OPCIONAL)					
<u>NOMBRE DEL DOCUMENTO</u>		<u>DESCRIPCIÓN</u>			
1.-					
2.-					
3.-					
[...]					
EL FIRMANTE HACE CONSTAR EXPRESAMENTE QUE LA PRESENTE QUEJA O RECLAMACIÓN NO SE ENCUENTRA PENDIENTE DE RESOLUCIÓN O LITIGIO NI HA SIDO RESUELTA ANTE ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, ARBITRALES O JURISDICCIONALES.					
LUGAR, FECHA Y FIRMA					

Protección de datos

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos de carácter personal que Vd. nos haya facilitado o nos facilite en lo sucesivo, serán incorporados al fichero denominado "Servicio de Atención al Cliente", titularidad de Bilbao, Compañía Anónima de Seguros y Reaseguros. La finalidad de este fichero es el control y seguimiento de consultas, quejas y reclamaciones planteadas ante los estamentos para la Defensa del Cliente de la Entidad.

Todos los datos que nos proporcione serán considerados veraces y actualizados. Si los modifica deberá comunicarlo solicitándonos la rectificación oportuna. En ningún caso serán cedidos, salvo en los supuestos que determine la legislación vigente.