

INFORMACIÓN ACERCA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Ibercaja Banco S.A. –Ibercaja– y las empresas pertenecientes a su Grupo económico, en el que se integran Ibercaja Leasing y Financiación, S.A.U. E.F.C., Establecimiento Financiero de Crédito; Ibercaja Gestión S.G.I.I.C., S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva; Ibercaja Vida S.A.U., Compañía de Seguros y Reaseguros; Ibercaja Pensión S.A.U., Sociedad Gestora de Fondos de Pensiones; e Ibercaja Mediación de Seguros, S.A.U., tienen establecido un **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** para resolver las quejas o reclamaciones cuyo funcionamiento se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y por el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, a cuyo contenido puede acceder desde esta misma información.

En el supuesto de que alguna queja o reclamación no haya sido atendida a su satisfacción por la oficina correspondiente, podrá dirigirla directamente al SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, o a través de cualquiera de las Oficinas del Grupo Ibercaja, utilizando, si lo desea, el modelo de reclamación que le será facilitado en cualquiera de dichas oficinas o a través de la página web de Ibercaja, en soporte papel o por cualquier otro medio informático, electrónico o telemático.

El **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** dispone de un plazo máximo para la resolución de la queja o reclamación de un mes si el reclamante es consumidor y residente en la unión europea; 15 días hábiles en el caso de los servicios de pago, sea consumidor o microempresa; o de dos meses en el resto de los casos. Transcurrido este plazo sin recibir una resolución, o si existiese disconformidad con la misma, el reclamante podrá recurrir a los siguientes organismos: Servicio de Reclamaciones de Banco de España, Servicio de Reclamaciones de la CNMV, Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones del Sistema Individual de Ibercaja, que le pudiera corresponder, y cuyo reglamento figura aprobado por R.D. 303/2004, de 20 de febrero.

Las “Direcciones a las que remitir Quejas o Reclamaciones” figuran en el Tablón de Anuncios de la Oficina.

La normativa sobre “Transparencia de las Operaciones Bancarias y la Protección de la Clientela”, figura en el Tablón de Anuncios de la Oficina.

INFORMACIÓN ADICIONAL PARA LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Según el Decreto 150/2016 de 11 de octubre del Gobierno de Aragón, les corresponden a los servicios de atención a los consumidores y usuarios las siguientes obligaciones:

Dar respuesta a las consultas, quejas y reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, salvo que su legislación específica establezca uno diferente.

Ibercaja no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo ni a ningún otro sistema extrajudicial de resolución de conflictos reconocido por la Comisión Europea.

INFORMACIÓN ADICIONAL PARA LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

Solamente estarán disponibles en las oficinas de Cataluña las hojas de reclamación oficiales de la Comunidad Autónoma.