

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 Patrimonios, S.G.C. S.A., Ibercaja Gestión S.G.I.I S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, Ibercaja Vida, S Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.U., Ibercaja Pensión, S.A. E.G.F.P, 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 tiene un plazo máximo de DOS MESES para resolver la queja o reclamación, y transcurrido el mismo sin resolución, o si considera que esta no garantiza la protección de sus intereses y derechos, podrá dirigirla al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, al Comisionado para la Defensa del Inversor o al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones al que, de acuerdo con del objeto de la reclamación, 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.