

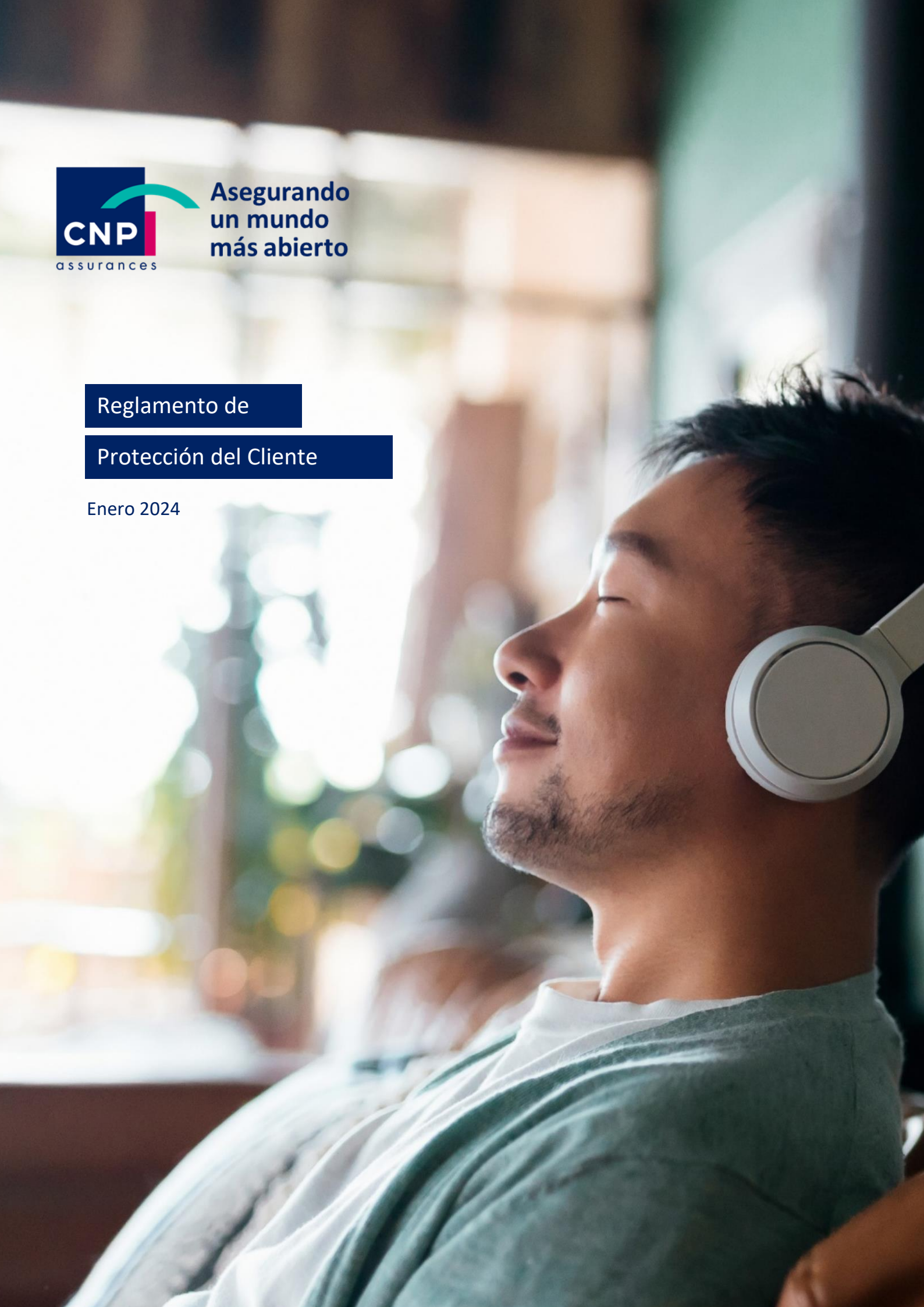


Asegurando
un mundo
más abierto

Reglamento de

Protección del Cliente

Enero 2024



TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente Reglamento se rige por Ley 20/2015, de 14 de Julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, por el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de distribución de Seguros Privados, por la ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible, por 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, 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 de Protección del Cliente ha sido aprobado por las Entidades pertenecientes al Grupo CNP, y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones, así como la actividad y procedimientos del Área de Protección del cliente y del Defensor del Cliente, y las relaciones entre ambos.

En el supuesto de que así esté previsto en los estatutos de alguna de las entidades, será posteriormente ratificado por la junta o asamblea general.

El Área de Protección del cliente será única para todas las entidades que, estando sujetas a cuanto se dispone en la Orden, formen en cada momento parte del mismo grupo económico en el sentido que da a esta expresión el artículo 4.1 de la Orden ECO/734/2004. Estas entidades son actualmente las siguientes:

- a) CNP Assurances, S.A., Sucursal en España
- b) CNP Caution, Sucursal en España

Bastará para la incorporación al Área de Protección del Cliente la pertenencia de cualquier nueva entidad al Grupo, conforme aplicación a lo establecido en el Artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, junto con el correspondiente acuerdo de designación, siendo asimismo necesaria su inclusión en la anterior enumeración.

Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS

❖ Entidad Aseguradora (en adelante “Entidad” o “Entidades”):

Persona jurídica, en este caso es cada una de las Entidades que pertenecen al Grupo CNP y que en virtud de un contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios, perjudicados 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.

❖ Área de Protección del Cliente:

El Área de Protección del Cliente, actúa de manera autónoma e independiente, está separada de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del Área de Protección del Cliente, a efectos de resolución de quejas y reclamaciones, son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por escrito por los clientes.
- Mejora del servicio y de la satisfacción del cliente en el tratamiento de las reclamaciones.
- 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 el Representante Legal de las Entidades en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.
- La atención de los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuar a la Entidad en el ejercicio de sus funciones.

Datos de contacto del Área de Protección del Cliente:

CNP Assurances, S.A., Sucursal en España
CNP Caution, Sucursal en España
Calle de Cedaceros, 10 – 5ª Planta Izquierda, 28014 MADRID
T. +34 91 915 54 21
e-mail: protecciondelcliente@cnp.es o, en su caso, la dirección que se indique en la póliza de seguro.

❖ Defensor del Cliente:

Persona física o 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 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 Representante Legal de las Entidades en el primer trimestre del año siguiente, incluyéndose un resumen de la misma en la Memoria anual de las Entidades.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a las Entidades. 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.

Las Entidades han designado como **Defensor del Cliente** a “D.A. Defensor, S.L.”, persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y cuyos datos son los siguientes:

D.A. Defensor, S.L.
C/ Velázquez, 80 1ª D, 28001 Madrid
Tel. 91 310 40 43. Fax 91 308 49 91
e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

❖ **Reclamante:**

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las Entidades con relación a los contratos de seguro, esto es, tomador, asegurado, beneficiario, perjudicado o derechohabientes de todos ellos, así como con relación a la actividad de mediación de sus distribuidores.

❖ **Quejas:**

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación con los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, 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 pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación con los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, 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:**

Normativa 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 legal 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 por escrito 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 las entidades directamente o a través de distribuidores, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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.

A tales efectos las entidades disponen del **Área de Protección del Cliente** y del **Defensor del cliente**.

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, 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 legal estipulado desde que se presentó la reclamación.

Artículo 5. INELEGIBILIDAD Y DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE Y SUPLENTE DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES DEL ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE

No podrá ser elegido Responsable ni Suplente de la gestión de las Reclamaciones, quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de las Entidades.

El Responsable y el Suplente para la gestión de reclamaciones, estarán adscritos al Área de Protección del Cliente, y serán designados o cesados por las Entidades, por medio de su Representante Legal, para o que se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la legislación aplicable.

El Suplente de la gestión de las Reclamaciones podrá sustituir al responsable en sus funciones cuando existan razones objetivas para ello, fundadas en las siguientes causas:

- baja por incapacidad del titular.
- vacaciones del titular.
- ausencias del titular.
- reclamaciones presentadas por parientes con consanguineidad o afinidad hasta segundo.
- grado del titular.
- cese en el ejercicio de las funciones del titular por las causas establecidas en el artículo 6 del reglamento.

Artículo 6. DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL RESPONSABLE Y SUPLENTE DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

El mandato del Responsable y Suplente de la gestión de reclamaciones del Área de Protección del Cliente 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 la Entidad a petición propia.
- cambio de puesto de trabajo a petición propia.
- prejubilación o jubilación en la Entidad.

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

El Defensor del Cliente y, será designado de entre aquellas personas o entidades ajenas al grupo de CNP con los requisitos de honorabilidad comercial y prestigio profesional y contará con los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de su cargo.

En el supuesto de que los estatutos de las entidades así lo dispongan, dicha designación será posteriormente ratificada por la junta o asamblea general.

No podrán desempeñar el cargo de Defensor del Cliente quienes se encuentren incurso en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas para el desempeño de su cargo o estuviese incapacitado para el ejercicio del comercio.

En caso de incurrir en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas con posterioridad a su nombramiento, el Defensor del Cliente será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

La duración del mandato del Defensor del Cliente será por un periodo anual y se renovará tácitamente por iguales periodos.

TÍTULO III: INTERPOSICIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8. LUGAR Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Área de Protección del Cliente de las Entidades o ante el Defensor del Cliente, en las direcciones de contacto recogidas en el artículo 3 del presente Reglamento. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

El plazo para presentar una queja o reclamación, tanto al Área de Protección del Cliente como al Defensor del Cliente, es de dos años a contar desde la fecha en la cual el cliente tenga conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación si se tratase la misma de un Seguro de daños materiales, y de cinco años si el Seguro objeto de la queja o reclamación fuera de daños personales.

Artículo 9. PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Área de Protección del Cliente y por el Defensor deberá ser el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes entre ambas instancias. Dicho plazo comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación, conforme se expone en el Artículo precedente.

En caso de finalizar dicho plazo sin haberse emitido resolución de la queja o reclamación, o si esta fuera desfavorable al reclamante, éste puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 10. DEBER DE COLABORACIÓN

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Área de Protección del Cliente y al Defensor del Cliente cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones, en los plazos internos establecidos a estos efectos.

Artículo 11. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE

El conocimiento de las quejas y reclamaciones corresponde con carácter previo al Área de Protección del Cliente de la entidad, y posteriormente, en segunda instancia, al Defensor, no pudiendo éste resolver las quejas y reclamaciones que no haya sido previamente tramitadas y resueltas por el Área de Protección del Cliente.

No obstante, el Defensor no es competente para resolver en aquellos asuntos excluidos de tramitación que se establecen en el artículo 21 de este Reglamento.

Los asuntos excluidos de tramitación por el Defensor, que se establecen en el artículo 20 de este Reglamento, corresponderán al Departamento de Área de Protección del Cliente.

Artículo 12. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Área de Protección del Cliente ni por el Defensor, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando la queja o reclamación no se refiera a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se derive de los 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.

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.

TÍTULO IV: PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE

Artículo 13. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante el Área de Protección del Cliente, 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 normativa vigente de firma electrónica. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, se 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,
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos identificativos 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.

El Área de Protección del Cliente comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto para resolver.

Artículo 14. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR EL ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE

Una vez recibida la queja o reclamación por el Área de Protección del Cliente, se procederá a acusar recibo por escrito y a dejar constancia de la fecha de presentación de la misma, a efectos del cómputo del plazo establecido para resolver al que se hace referencia en el artículo 9 del presente Reglamento. Asimismo, el mencionado Servicio procederá a la apertura de expediente.

En el caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o si no fuera posible establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que en el plazo de diez días naturales complete la documentación con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámites. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto en el artículo 9 del presente Reglamento.

Artículo 15. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE

El Área de Protección del Cliente recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, 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 Área de Protección del Cliente responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 16. RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL ÁREA DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE

El Área de Protección del Cliente resolverá la queja o reclamación en el plazo máximo de un mes.

Una vez resuelta la queja o reclamación por el Área de Protección del Cliente, 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 los artículos 17 y siguientes del Título V, sin perjuicio del plazo legalmente establecido para dictar una decisión definitiva.

Para ello, el reclamante puede solicitar que el Área de Protección del Cliente le facilite el trámite ante el Defensor del Cliente, o acudir personalmente ante el mismo.

TÍTULO V: PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 17. 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.

Los clientes que hayan presentado quejas y reclamaciones ante el Área de Protección del Cliente podrán solicitar una vez resueltas, que aquéllas sean tramitadas por el Defensor del Cliente conforme se establece en este Título.

Artículo 18. INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante Defensor del Cliente, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, 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 normativa vigente 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,
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos identificativos 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.

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto para resolver.

Artículo 19. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE

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

- Cuando previamente no hayan sido resueltas por el Área de Protección del Cliente de las Entidades. En ese caso, el Defensor remitirá la queja o reclamación al Área de Protección del Cliente e informará al reclamante sobre la instancia competente para conocer la misma.
- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- 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 el Defensor 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 formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para reclamar establecido en el artículo 8 del presente

reglamento.

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 las Entidades.

Artículo 20. QUEJAS Y RECLAMACIONES EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN

Además de las causas de no admisión a trámite establecidas en el artículo 12 del presente Reglamento, son quejas y reclamaciones excluidas de tramitación por el Defensor, sin perjuicio de su atención y resolución por el Área de Protección del Cliente, las que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente. Esta exclusión se aplica exclusivamente a las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro.

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 Área de Protección del Cliente, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

Artículo 21. ADMISION A TRÁMITE

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de un mes para resolver, y se solicitará del Área de Protección del Cliente que formule alegaciones en el menor tiempo posible y en todo caso, antes de que finalice el plazo de un mes establecido para resolver.

Si la solicitud en este sentido es realizada por el interesado ante el propio Área de Protección del Cliente, éste remitirá al Defensor del Cliente la documentación referida en el párrafo anterior en el mismo plazo.

En cualquiera de los dos casos el Defensor del Cliente 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 un mes para resolver.

Artículo 22. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El Defensor del Cliente 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.

Artículo 23. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN

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

- Vinculante para la Entidad o Entidades 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 24. 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, 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 normativa vigente de firma electrónica.

Artículo 25. ALLANAMIENTO

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

Artículo 26. 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 del Cliente acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad o Entidades, 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.