

Regulamento para a defesa do cliente de CaixaBank, S.A.



ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIÓN XERAIS	1
Artigo 1. Obxecto	1
Artigo 2. Definicións	1
Artigo 3. Aprobación e adhesión ao Regulamento	2
Artigo 4. Prazo para presentación das reclamacións	3
Artigo 5. Deber de colaboración	3
Artigo 6. Información aos clientes	3
CAPÍTULO II. SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE	3
Artigo 7. Configuración	3
Artigo 8. Incompatibilidade e inelixibilidade	4
Artigo 9. Nomeamento e cesamento	4
CAPÍTULO III. PROCEDEMENTO PARA A TRAMITACIÓN DAS RECLAMACIÓNS.....	5
Artigo 10. Alcance do procedemento	5
Artigo 11. Prazo para resolver a reclamación.....	5
Artigo 12. Presentación das reclamacións	5
Artigo 13. Forma e contido das reclamacións	6
Artigo 14. Reparación	6
Artigo 15. Inadmisión a trámite	6
Artigo 16. Tramitación	7
Artigo 17. Conformidade e desistencia.....	7
Artigo 18. Finalización e notificación	7
Artigo 19. Reserva. Custodia dos expedientes.....	8
CAPÍTULO IV. OUTROS ASPECTOS	8
Artigo 20. Informe anual	8
Artigo 21. Relación cos Servizos de Reclamacións dos supervisores	9
Artigo 22. Defensor do Partícipe e do Asociado	9

CAPÍTULO I. DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1. Obxecto

O presente Regulamento ten por obxecto regular o Servizo de Atención ao Cliente de CaixaBank, S.A., en adiante CaixaBank, e das entidades do Grupo CaixaBank e o procedemento de tramitación das reclamacións dos clientes.

O presente Regulamento elaborouse cumprindo co establecido pola Orde ECO/734/2004 de 11 marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e do defensor do cliente das entidades financeiras; o Real Decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro, de servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira e a Lei 7/2017, de 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeo e do Consello, de 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

Artigo 2. Definicións

Agás que expresamente se indique o contrario ou que do contexto en que se inclúan resulte manifesta outra interpretación, os seguintes termos terán neste Regulamento o significado que se establece a continuación:

a. Clientes ou usuarios: As persoas físicas ou xurídicas, españolas ou estranxeiras, que reúnan a condición de usuario dos servizos financeiros prestados por CaixaBank e polas entidades do Grupo CaixaBank, incluídos os partícipes, promotores e beneficiarios de plans de pensións, os tomadores, asegurados, beneficiarios e os terceiros prexudicados en caso de contratos de seguro, así como os habentes causa de calquera dos anteriores.

As referencias aos clientes contidas neste Regulamento entenderanse tamén aplicables aos usuarios non clientes.

b. Queixas ou reclamacións: As presentadas polos usuarios en relación aos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, xa deriven dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros, en particular, do principio de equidade.

Terán a consideración de queixas as referidas ás tardanzas, desatencións ou calquera outro tipo de actuación deficiente que se observe no funcionamento dos servizos financeiros.

Terán a consideración de reclamacións as que poñan de manifesto feitos concretos referidos a accións ou omisións que supoñan, a xuízo do cliente, o incumprimento dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros, e que impliquen para quen as formula un prexuízo para os seus intereses ou dereitos, coa pretensión de obter a súa restitución.

As referencias deste Regulamento ás reclamacións entenderanse tamén comprensivas das queixas.

c. Clientes ou usuarios consumidores: Toda persoa física que actúe con fins alleos á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión, así como toda persoa xurídica e entidade sen personalidade xurídica que actúe sen ánimo de lucro nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial, agás que a normativa aplicable a un determinado sector económico limite a presentación de reclamacións ante as entidades acreditadas ás que se refire a lei 7/2017 (relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo) exclusivamente ás persoas físicas.

- d. CaixaBank:** CaixaBank e as entidades integradas no seu Grupo adheridas ao presente Regulamento.
- e. Servizo:** O Servizo de Atención ao Cliente.
- f. Servizos de Reclamacións dos supervisores:** Fai referencia aos servizos de reclamacións adscritos ao Banco de España, á Comisión Nacional do Mercado de Valores e á Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións que, de acordo cos seus respectivos ámbitos de competencia atenden as queixas e reclamacións presentadas polos usuarios de servizos financeiros.
- g. Servizos de pagamento:** Servizo financeiro consistente na execución de operacións de pagamento por orde do cliente e outras operacións auxiliares. En CaixaBank, os servizos de pagamento máis habituais préstanse no marco dos contratos de contas á vista, tarxetas, emisión de recibos e transferencias masivas.

Artigo 3. Aprobación e adhesión ao Regulamento

1. O presente Regulamento foi aprobado por acordo do Consello de Administración de CaixaBank, S.A. e sometido á verificación do Banco de España.
2. Poderán adherirse a este Regulamento as entidades do Grupo CaixaBank que pertencen a algunha das seguintes categorías:
 - a) Entidades de crédito; b) Empresas de servizos de investimento; c) Sociedades xestoras de institucións de investimento colectivo; d) Entidades aseguradoras; e) Entidades xestoras de fondos de pensións; f) Sociedades de corretoría de seguros; g) Sociedades de taxación; h) Establecementos financeiros de crédito; i) Entidades de pagamento; l) Entidades de diñeiro electrónico, e m) calquera outra entidade que preste a clientes finais servizos financeiros ou doutra natureza sempre que unha disposición normativa non impida a súa adhesión.
3. A adhesión deberá efectuarse mediante acordo do Consello de Administración das respectivas entidades. Este acordo deberá conter a expresa e concreta aceptación do titular do Servizo de Atención ao Cliente designado polo Consello de Administración de CaixaBank.
4. As eventuais variacións dos titulares do Servizo de Atención ao Cliente (cesamentos e novas designacións) serán aprobadas por acordo do Consello de Administración de CaixaBank, con suxeición ao establecido no presente Regulamento, e serán asumidas polas entidades adheridas. Estas variacións serán comunicadas aos Servizos de Reclamacións dos supervisores, ao Banco de España e ao resto das autoridades supervisoras que corresponda por razón da actividade desenvolvida por CaixaBank e as entidades adheridas.
5. As modificacións do presente Regulamento serán aprobadas por acordo do Consello de Administración de CaixaBank e serán asumidas polas entidades adheridas. Estas modificacións someteranse á verificación do Banco de España.
6. A falta de asunción dos acordos previstos nos apartados precedentes implicará a desvinculación da entidade afectada respecto do réxime establecido no presente Regulamento, quedando facultada para establecer o Servizo de Atención ao Cliente que considere de acordo coa normativa vixente en cada momento.
7. Acompañarase, como anexo do presente Regulamento, relación actualizada das entidades adheridas.

Artigo 4. Prazo para presentación das reclamacións

O prazo para a presentación das reclamacións será de cinco anos desde a data de produción dos feitos reclamados respectando, en todo caso, un mínimo de dous anos desde que o reclamante tivo coñecemento deles.

Artigo 5. Deber de colaboración

Todos os departamentos e servizos de CaixaBank deberán facilitar ao Servizo de Atención ao Cliente cantas informacións e documentos estes lles soliciten, en relación co exercicio das súas funcións.

Artigo 6. Información aos clientes

CaixaBank poñerá a disposición dos seus clientes, en todas e cada unha das oficinas abertas ao público, así como nas súas páxinas web, a información seguinte:

- a. A existencia do Servizo de Atención ao Cliente con indicación do seu enderezo postal e electrónico.
- b. A obrigaón por parte de CaixaBank de atender e resolver nos prazos que en cada caso corresponda de acordo co artigo 11, a contar desde a súa presentación, as queixas e reclamacións presentadas polos seus clientes, ante o Servizo de Atención ao Cliente en calquera oficina de CaixaBank aberta ao público ou no enderezo de correo electrónico habilitado para este fin.
- c. Referencia aos Servizos de Reclamacións de Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións que correspondan, con especificación do seu enderezo postal e electrónico, así como da necesidade de esgotar a vía do Servizo de Atención ao Cliente para poder formular as queixas e reclamacións ante eles.
- d. O presente Regulamento.
- e. Referencias á normativa de transparencia e protección do cliente de servizos financeiros.

CAPÍTULO II. SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

Artigo 7. Configuración

1. O Servizo de Atención ao Cliente é un órgano interno de CaixaBank, separado dos servizos comerciais e operativos, cuxa función é resolver de maneira autónoma e evitando calquera conflito de interese, as reclamacións da súa competencia, de conformidade co establecido no presente Regulamento.
2. O titular do Servizo deberá ser persoa con honorabilidade comercial e profesional, e con coñecemento e experiencia adecuados para exercer as súas funcións.
3. CaixaBank adoptará as medidas oportunas para garantir que os procedementos previstos para a transmisión da información en todo momento requirida polo Servizo ao resto de servizos da organización respondan aos principios de rapidez, seguridade, eficacia e coordinación.
4. CaixaBank dotará o Servizo dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos axeitados para o cumprimento das súas funcións. En particular, adoptará as accións necesarias para que o persoal adscrito ao mesmo dispoña dun coñecemento adecuado da normativa sobre transparencia e protección dos clientes de servizos financeiros.

5. O titular do Servizo de Atención ao Cliente participará nos procesos de aprobación, de seguimento e de control dos novos produtos, no marco da política de Grupo de goberno de produto, achegando a súa experiencia sobre as reclamacións e o seu coñecemento sobre o criterio dos supervisores.
6. As resolucións do Servizo serán vinculantes para CaixaBank, pero non para o reclamante.

Artigo 8. Incompatibilidade e inelixibilidade

Non poderán ser titulares do Servizo:

- a. Os falidos e concursados non rehabilitados.
- b. Quen estean inhabilitados ou suspendidos, penal ou administrativamente, para exercer cargos públicos ou de administración ou dirección de entidades.
- c. Quen teñan antecedentes penais por delitos contra o patrimonio, branqueo de capitais, contra a orde socioeconómica, contra a Facenda Pública ou a Seguridade Social.
- d. Quen fosen sancionados pola comisión de infraccións administrativas derivadas da normativa aplicable ao exercicio da actividade propia das entidades de crédito, da actividade de seguros, da normativa aplicable ao mercado de valores, a prevención do branqueo de capitais, o financiamento do terrorismo e a de protección dos consumidores, así como por calquera outro tipo de infracción administrativa grave ou moi grave.
- e. Quen desempeñen funcións directamente relacionadas cos servizos comerciais ou operativos de CaixaBank.

Artigo 9. Nomeamento e cesamento

1. O titular do Servizo será nomeado, renovado e cesado, previa proposta da Comisión de Nomeamentos e Sostibilidade, mediante acordo do Consello de Administración de CaixaBank. O nomeamento realizarase por prazo indefinido, e poderá ser cesado por acordo motivado do mesmo órgano, fundado nas seguintes causas:
 - a. Perda dos requisitos establecidos para a súa elixibilidade;
 - b. Suspensión ou extinción da relación laboral con CaixaBank;
 - c. Ser investigado no ámbito penal sobre algún feito relacionado con infraccións ou delitos contra o patrimonio, branqueo de capitais, contra a orde socioeconómica, contra a Facenda Pública ou a Seguridade Social;
 - d. Desempeño da súa función notoriamente negligente ou en calquera outra causa grave.
2. A designación e cesamento do titular do Servizo serán comunicados por CaixaBank aos Servizos de Reclamacións dos supervisores, así como ao Banco de España, á Comisión Nacional do Mercado de Valores, á Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións e ao resto de autoridades supervisoras que correspondan.
3. En caso de que o cargo resultase vacante por calquera causa, designarase a persoa que o substitúa, conforme á normativa legal e/ou estatutaria vixente.

CAPÍTULO III. PROCEDEMENTO PARA A TRAMITACIÓN DAS RECLAMACIÓNS

Artigo 10. Alcance do procedemento

O procedemento previsto neste capítulo será aplicable á tramitación das reclamacións cuxo coñecemento se atribúe ao Servizo de Atención ao Cliente.

Artigo 11. Prazo para resolver a reclamación

O Servizo deberá ditar un pronunciamento nos seguintes prazos:

- a. dous meses, se o cliente non ostenta a condición de consumidor.
- b. un mes, se o cliente ostenta a condición de consumidor.
- c. quince días hábiles, se a reclamación está relacionada con servizos de pagamento, con independencia de se o cliente ostenta ou non a condición de consumidor. Con carácter excepcional, poderase ampliar este prazo ata un máximo dun mes cando por causas alleas á vontade do Servizo sexa imposible ofrecer unha resposta no prazo de quince días hábiles, sempre que o Servizo lle comunique ao cliente as razóns do atraso e especifique o prazo no cal o cliente recibirá unha resposta definitiva.

Os prazos para a resolución de reclamacións comezarán a contarse a partir da presentación da reclamación ante calquera das instancias ou canles habilitadas para este fin.

En caso de desconformidade coa resolución do Servizo de Atención ao Cliente, ou se non se dita ningún pronunciamento dentro dos prazos expresados, o reclamante poderá acudir ao Servizo de Reclamacións do/s supervisor/es que corresponda/n.

De conformidade co establecido polo art. 18 e) da lei 7/2017 (relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo) o cliente consumidor dispoñerá dun ano desde a interposición da reclamación ante a entidade ou ante o seu Servizo de Atención ao Cliente, para formular a súa reclamación ante o Servizo de Reclamacións do/s supervisor/es.

Artigo 12. Presentación das reclamacións

1. Todo cliente terá dereito a presentar reclamacións ante o Servizo de Atención ao Cliente sobre as materias e con suxeición ás normas establecidas neste Regulamento.

A presentación e tramitación de reclamacións terá carácter gratuíto, non podendo CaixaBank esixirlle ao cliente pagamento algún por este concepto.

Para as reclamacións presentadas polos partícipes ou beneficiarios de plans de pensións individuais promovidos por VidaCaixa, S.A.U. de Seguros e Reaseguros estarase ao que se establece no artigo 22.

2. As reclamacións poderán ser presentadas, persoalmente ou mediante representación, ante o Servizo de Atención ao Cliente en calquera oficina de CaixaBank aberta ao público, así como no enderezo de correo electrónico habilitado para este fin.
3. Recibida a reclamación pola entidade, será remitida ao Servizo. O cómputo do prazo para resolver a

reclamación comezará a contar desde a presentación da reclamación ante calquera das instancias ou canles habilitadas para este fin. En todo caso, deberase acusar recibo por escrito deixando constancia da data de presentación para os efectos do cómputo deste prazo.

4. A reclamación presentarase unha soa vez polo interesado, sen que poida esixirse a súa reiteración ante distintos órganos da entidade.
5. Recibida a reclamación polo Servizo, procederase á apertura de expediente.

Artigo 13. Forma e contido das reclamacións

1. A reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e inclúan a correspondente sinatura electrónica axustada ás esixencias previstas legalmente.
2. O procedemento iniciárase mediante a presentación dun documento no que se fará constar:
 - a. Nome, apelidos e domicilio do interesado e, no seu caso, da persoa que o represente, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos a rexistro público para as xurídicas.
 - b. Motivo da reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento e, no seu caso, a contía do reclamado.
 - c. Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se producen os feitos obxecto da reclamación.
 - d. Que o reclamante non ten coñecemento de que a materia obxecto da reclamación está sendo tramitada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
 - e. Lugar, data e sinatura.
3. O reclamante deberá achegar, xunto ao documento anterior, as probas documentais que obren no seu poder en que se fundamente a súa reclamación.

Artigo 14. Reparación

Se non se encontrase suficientemente acreditada a identidade do reclamante, ou non puidesen establecerse con claridade os feitos obxecto da reclamación, requirirase ao asinante para completar a documentación remitida no prazo de dez días naturais, con apercibimento de que se así non o fixese se arquivará a reclamación sen máis trámite. Non obstante, a falta de reparación dos erros dentro do prazo establecido nunca poderá interpretarse como unha renuncia do reclamante ao seu dereito a formular de novo a reclamación.

O prazo empregado polo reclamante para emendar os erros a que se refire o parágrafo anterior, non se incluírá no cómputo do prazo para resolver a reclamación.

Artigo 15. Inadmisión a trámite

1. Só poderá rexeitarse a admisión a trámite das reclamacións nos casos seguintes:
 - a. Cando se omitan datos esenciais para a tramitación non reparables, incluídos os supostos en que non se concrete o motivo da reclamación.

- b. Cando se pretenda tramitar como reclamación, recursos ou accións distintos cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou a mesma se encontre pendente de resolución ou litixio, ou o asunto fose xa resolto naquelas instancias.
- c. Cando os feitos, razóns e solicitude en que se concreten as cuestións obxecto da reclamación non se refiran a operacións concretas ou non se axusten ao ámbito establecido no artigo 2 deste Regulamento e, en particular:
 - i. As referentes ás relacións exclusivamente de orixe laboral entre CaixaBank e os seus empregados.
 - ii. As referidas a cuestións que sexan facultade discrecional de CaixaBank, agás aquelas que versen sobre a demora ou negligencia da entidade na comunicación das súas decisións aos interesados.
 - iii. As dirixidas de forma intencionada e manifesta a impedir, entorpecer ou dilatar o exercicio de calquera dereito de CaixaBank fronte ao cliente.
- d. Cando se formulen reclamacións que reiteren outras anteriores xa resoltas, presentadas polo mesmo cliente en relación aos mesmos feitos.
- e. Cando transcorrese o prazo para a presentación de reclamacións establecido no artigo 4 deste Regulamento.
- f. Se o contido da reclamación fose vexatorio.

Cando se tivese coñecemento da tramitación simultánea dunha reclamación e dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial sobre a mesma materia, deberá absterse de tramitar a primeira.

- 2. Cando se entenda non admisible a trámite a reclamación, poñerase de manifesto ao interesado mediante decisión motivada, dándolle un prazo de dez días naturais para que presente as súas alegacións. Cando o interesado contestase e se manteñan as causas de inadmisión, comunicaráselle a decisión final adoptada.

Artigo 16. Tramitación

O Servizo poderá solicitar no curso da tramitación dos expedientes, tanto do reclamante como dos distintos departamentos e servizos da entidade afectada, cantos datos, aclaracións, informes ou elementos de proba consideren pertinentes para adoptar a súa decisión.

Artigo 17. Conformidade e desistencia

- 1. Se á vista da reclamación, a entidade decide estimar a pretensión do reclamante, deberá comunicarlle ao Servizo a súa decisión e, cando proceda, xustificar documentalmente a rectificación.
- 2. Os interesados poderán desistir das súas reclamacións en calquera momento. A desistencia dará lugar á finalización inmediata do procedemento no que á relación co interesado se refire.

Artigo 18. Finalización e notificación

- 1. O expediente deberá finalizar mediante resolución emitida no prazo que corresponda de acordo co establecido no artigo 11 a contar desde a data de presentación da reclamación no Servizo de Atención ao Cliente, en calquera oficina de CaixaBank aberta ao público, así como no enderezo de correo electrónico habilitado para este fin.

2. A resolución será sempre motivada e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude formulada en cada reclamación, fundándose nas cláusulas contractuais, as normas aplicables de transparencia e protección da clientela, así como as boas prácticas e usos financeiros.

No caso de que a resolución se aparte dos criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán achegarse as razóns que o xustifiquen.

3. A resolución deberá mencionar expresamente a facultade que asiste ao reclamante de acudir ao Servizo de Reclamacións dos supervisores que corresponda en caso de desconformidade co resultado do pronunciamento.
4. A resolución seralles notificada aos interesados no prazo de dez días naturais a contar desde a súa data, por escrito, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e inclúan a correspondente sinatura electrónica axustada ás esixencias previstas legalmente, segundo designase de forma expresa o reclamante e, en ausencia de tal indicación, a través do mesmo medio en que fose presentada a reclamación.

Artigo 19. Reserva. Custodia dos expedientes

1. Os reclamantes terán dereito a ser informados respecto do estado dos expedientes en que sexan parte, á devolución dos documentos orixinais que achegasen e á obtención de copia ou duplicado destes e das comunicacións que lles dirixa o Servizo de Atención ao Cliente.
2. A información relativa aos expedientes e ao seu contido non será divulgada ou facilitada a terceiros sen o consentimento dos interesados, agás por requirimento da autoridade xudicial ou administrativa, e sen prexuízo de que poidan facerse públicos os datos estatísticos e os criterios contidos nas decisións, manténdose a oportuna reserva en canto ás partes intervinientes.

CAPÍTULO IV. OUTROS ASPECTOS

Artigo 20. Informe anual

1. Dentro do primeiro trimestre de cada ano, o Servizo de Atención ao Cliente presentará ante o Consello de Administración de CaixaBank e das entidades adheridas a este Regulamento un informe explicativo do desenvolvemento da súa función durante o exercicio precedente, que terá que presentar o contido mínimo seguinte:
 - a. Resumo estatístico das reclamacións atendidas, con información sobre o seu número, admisión a trámite e razóns de inadmisión, motivos e cuestións formuladas nas reclamacións, e contías e importes afectados.
 - b. Resumo das decisións ditadas, con indicación do carácter favorable ou desfavorable para o reclamante.
 - c. Criterios xerais contidos nas decisións.
 - d. Recomendacións ou suxestións derivadas da súa experiencia, con vistas a unha mellor consecución dos fins que informan a súa actuación.

2. Ao menos un resumo do informe integrárase na memoria anual de CaixaBank e de cada unha das entidades adheridas a este Regulamento.

Artigo 21. Relación cos Servizos de Reclamacións dos supervisores

Os requirimentos que os Servizos de Reclamacións dos supervisores poidan efectuar no exercicio das súas funcións a calquera das entidades sometidas a este Regulamento, serán atendidos polo Servizo de Atención ao Cliente ou pola persoa designada polo seu titular, nos prazos que aqueles determinen, de conformidade co establecido no seu regulamento.

Artigo 22. Defensor do Partícipe e do Asociado

As reclamacións que formulen os partícipes e os beneficiarios dos plans de pensións do sistema individual promovidos por VidaCaixa,S.A.U. de Seguros e Reaseguros deberán presentarse ante o Servizo de Atención ao Cliente ou, alternativamente, ante o Defensor do Partícipe.

O regulamento de funcionamento do Defensor do Partícipe pódese atopar en www.vidacaixa.es/reclamaciones.

ANEXO AO REGULAMENTO PARA A DEFENSA DO CLIENTE DE CAIXABANK, S.A.

De acordo co disposto no artigo 3, as seguintes entidades do Grupo CaixaBank adheríronse ao presente Regulamento:

- CAIXABANK, S.A.
- NUEVO MICRO BANK, S.A.
- CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.
- CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.
- VIDACAIXA, S.A.U. DE SEGUROS E REASEGUROS
- TELEFONICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.
- VIDACAIXA MEDIACIÓN OPERADOR DE SEGUROS VINCULADO, S.A.