

REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE CAIXABANK, S.A.

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- Article 1. Objecte
- Article 2. Definicions
- Article 3. Aprovació i adhesió al Reglament
- Article 4. Termini per a la presentació de les reclamacions
- Article 5. Deure de col·laboració
- Article 6. Informació als clients

CAPÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

- Article 7. Configuració
- Article 8. Incompatibilitat i inelegibilitat
- Article 9. Nomenament i cessament

CAPÍTOL III. PROCEDIMENT PER A LA TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS

- Article 10. Abast del procediment
- Article 11. Termini per resoldre la reclamació
- Article 12. Presentació de les reclamacions
- Article 13. Forma i contingut de les reclamacions
- Article 14. Esmena
- Article 15. Inadmissió a tràmit
- Article 16. Tramitació
- Article 17. Assentiment i desistiment
- Article 18. Finalització i notificació
- Article 19. Reserva. Custòdia dels expedients

CAPÍTOL IV. ALTRES ASPECTES

- Article 20. Informe anual
- Article 21. Relació amb els Serveis de Reclamacions dels supervisors
- Article 22. Defensor del Partíip i de l'Associat

CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. Objecte

Aquest Reglament té per objecte regular el Servei d'Atenció al Client de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank) i de les entitats del Grup CaixaBank, i també el procediment de tramitació de les reclamacions dels clients.

Aquest Reglament s'ha elaborat complint allò que estableix l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i del defensor del client de les entitats financeres; el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera i la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

Article 2. Definicions

Llevat que expressament s'indiqui el contrari o que del context en què s'incloguin resulti manifesta una altra interpretació, els termes següents d'aquest Reglament tenen el significat que s'estableix a continuació:

a) **Clients o usuaris:** les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers prestats per CaixaBank i per les entitats del Grup CaixaBank, inclosos els partícips, promotors i beneficiaris de plans de pensions, els prenedors, els assegurats, els beneficiaris i els tercers perjudicats en cas de contractes d'assegurança i també els drethavents de qualsevol dels anteriors.

Les referències als clients que conté aquest Reglament també s'entenen aplicables als usuaris no clients.

b) **Queixes o reclamacions:** les presentades pels usuaris en relació amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, tant si deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i dels usos financers, en particular, del principi d'equitat.

Tenen la consideració de queixes, les referides als retards, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació deficient que s'observi en el funcionament dels serveis financers.

Tenen la consideració de reclamacions les que posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions que suposin, segons el parer del client, l'incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, i que impliquin un perjudici per als interessos o drets de qui les formula, amb la pretensió d'obtenir-ne la restitució.

Les referències d'aquest Reglament a les reclamacions també inclouen les queixes.

c) **Clients o usuaris consumidors:** tota persona física que actuï amb finalitats alienes a la seva activitat comercial, empresarial, ofici o professió, i també tota persona jurídica i entitat sense personalitat jurídica que actuï sense ànim de lucre en un àmbit aliè a una activitat comercial o empresarial, llevat que

la normativa aplicable a un determinat sector econòmic limiti la presentació de reclamacions davant les entitats acreditades a les quals fa referència la Llei 7/2017 (relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum) exclusivament a les persones físiques.

d) **CaixaBank:** CaixaBank i les entitats integrades en el seu Grup adherides a aquest Reglament.

e) **Servei:** el Servei d'Atenció al Client.

f) **Serveis de Reclamacions dels supervisors:** fa referència als serveis de reclamacions adscrits al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que, d'acord amb els seus respectius àmbits de competència, atenguin les queixes i reclamacions presentades pels usuaris de serveis financers.

g) **Serveis de pagament:** servei financer que consisteix en l'execució d'operacions de pagament per ordre del client i altres operacions auxiliars. A CaixaBank, els serveis de pagament més habituals es presten en el marc dels contractes de comptes a la vista, targetes, emissió de rebuts i transferències massives.

Article 3. Aprovació i adhesió al Reglament

1. Aquest Reglament ha estat aprovat per acord del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A. i sotmès a la verificació del Banc d'Espanya.

2. Les entitats del Grup CaixaBank que pertanyin a alguna de les categories següents es poden adherir a aquest Reglament:

a) Entitats de crèdit; b) Empreses de serveis d'inversió; c) Societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva; d) Entitats asseguradores; e) Entitats gestores de fons de pensions; f) Societats de corredoria d'assegurances; g) Societats de taxació; h) Establiments financers de crèdit; i) Entitats de pagament; j) Entitats de diner electrònic, i k) qualsevol altra entitat que presti serveis financers o d'una altra naturalesa a clients finals, sempre que una disposició normativa no n'impedeixi l'adhesió.

3. L'adhesió s'ha d'efectuar mitjançant acord del Consell d'Administració de les entitats respectives. Aquest acord ha d'incloure l'acceptació expressa i concreta del titular del Servei d'Atenció al Client designat pel Consell d'Administració de CaixaBank.

4. Les eventuais variacions dels titulars del Servei d'Atenció al Client (cessaments i noves designacions) seran aprovades per acord del Consell d'Administració de CaixaBank, amb subjecció a allò que preveu aquest Reglament, i seran assumides per les entitats adherides. Aquestes variacions seran comunicades als Serveis de Reclamacions dels supervisors, al Banc d'Espanya i a la resta de les autoritats supervisores que correspongui per raó de l'activitat exercida per CaixaBank i les entitats adherides.

5. Les modificacions d'aquest Reglament seran aprovades per acord del Consell d'Administració de CaixaBank i seran assumides per les entitats adherides. Aquestes modificacions se sotmetran a la verificació del Banc d'Espanya.

6. La manca d'assumpció dels acords que preveuen els apartats precedents implica

la desvinculació de l'entitat afectada respecte del règim establert en aquest Reglament, que queda facultada per establir el Servei d'Atenció al Client que consideri d'acord amb la normativa vigent en cada moment.

7. La relació actualitzada de les entitats adherides s'acompanyarà com a annex d'aquest Reglament.

Article 4. Termini per a la presentació de les reclamacions

El termini per a la presentació de les reclamacions és de cinc anys des de la data de producció dels fets reclamats, respectant, en tot cas, un mínim de dos anys des que el reclamant va tenir-ne coneixement.

Article 5. Deure de col·laboració

Tots els departaments i serveis de CaixaBank han de facilitar al Servei d'Atenció al Client totes les informacions i els documents que aquests sol·licitin en relació amb l'exercici de les seves funcions.

Article 6. Informació als clients

CaixaBank ha de posar a disposició dels seus clients, en totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, i també a les seves pàgines web, la informació següent:

- a) L'existència del Servei d'Atenció al Client amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació per part de CaixaBank d'atendre i de resoldre dins dels terminis que en cada cas correspongui d'acord amb l'article 11, a comptar des de la seva presentació, les queixes i reclamacions presentades pels seus clients davant el Servei d'Atenció al Client a qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic o a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat.
- c) Referència als Serveis de Reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que corresponguin, amb especificació de l'adreça postal i electrònica, així com de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció al Client per poder formular les queixes i reclamacions davant seu.
- d) Aquest Reglament.
- e) Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

CAPÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Article 7. Configuració

1 El Servei d'Atenció al Client és un òrgan intern de CaixaBank, separat dels serveis comercials i operatius, la funció del qual és resoldre de manera autònoma i evitar qualsevol conflicte d'interès, en les reclamacions de la seva competència, de conformitat amb allò que estableix aquest Reglament.

2 El titular del Servei ha de ser persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions.

3 CaixaBank ha d'adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació en tot moment requerida pel Servei a la resta de serveis de l'organització responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

4 CaixaBank ha de dotar el Servei dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. En particular, ha d'adoptar les accions necessàries perquè el personal que hi estigui adscrit disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.

5 El titular del Servei d'Atenció al Client participarà en els processos d'aprovació, de seguiment i de control dels nous productes, en el marc de la política de Grup de govern de producte, aportant la seva experiència sobre les reclamacions i el seu coneixement sobre el criteri dels supervisors.

6 Les resolucions del Servei són vinculants per a CaixaBank, però no per al reclamant.

Article 8. Incompatibilitat i inelegibilitat

No poden ser titulars del Servei:

- a) Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b) Els qui estiguin inhabilitats o suspesos, penalment o administrativa, per exercir càrrecs públics o d'administració o de direcció d'entitats.
- c) Els qui tinguin antecedents penals per delictes contra el patrimoni, el blanqueig de capitals, contra l'ordre socioeconòmic, contra la Hisenda Pública o la Seguretat social.
- d) Els qui hagin estat sancionats per la comissió d'infraccions administratives derivades de la normativa aplicable a l'exercici de l'activitat pròpia de les entitats de crèdit, de l'activitat d'assegurances, de la normativa aplicable al mercat de valors, la prevenció del blanqueig de capitals, el finançament del terrorisme i la de protecció dels consumidors, així com per qualsevol altra mena d'infracció administrativa greu o molt greu.
- e) Els qui exerceixin funcions directament relacionades amb els serveis comercials o operatius de CaixaBank.

Article 9. Nomenament i cessament

1. El titular del Servei és nomenat, renovat i cessat, amb la proposta prèvia de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, mitjançant acord del Consell d'Administració de CaixaBank. El nomenament es fa per un termini indefinit, i pot ser cessat per acord motivat del mateix òrgan, fundat en les causes següents:

- a) Pèrdua dels requisits establerts per a la seva elegibilitat;
- b) Suspensió o extinció de la relació laboral amb CaixaBank;
- c) Ser investigat en l'àmbit penal sobre algun fet relacionat amb infraccions o delictes contra el patrimoni, el blanqueig de capitals, contra l'ordre socioeconòmic, contra la Hisenda Pública o la Seguretat social;

- d) Execució de la seva funció notòriament negligent o en qualsevol altra causa greu.
2. La designació i el cessament del titular del Servei els ha de comunicar CaixaBank als Serveis de Reclamacions dels supervisors i també al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors, a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i a la resta d'autoritats supervisores que corresponguin.
3. En cas que el càrrec resti vacant per qualsevol causa, s'ha de designar la persona que el substitueixi, de conformitat amb la normativa legal o estatutària vigent.

CAPÍTOL III. PROCEDIMENT PER A LA TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS

Article 10. Abast del procediment

El procediment que preveu aquest capítol és aplicable a la tramitació de les reclamacions, el coneixement del qual s'atribueix al Servei d'Atenció al Client.

Article 11. Termini per resoldre la reclamació

El Servei ha de dictar un pronunciament en els terminis següents:

- a) dos mesos, si el client no ostenta la condició de consumidor.
- b) un mes, si el client ostenta la condició de consumidor.
- c) quinze dies hàbils, si la reclamació està relacionada amb serveis de pagament, amb independència de si el client ostenta la condició de consumidor o no. Amb caràcter excepcional, aquest termini es pot ampliar fins a un màxim d'un mes quan, per causes alienes a la voluntat del Servei, sigui impossible oferir una resposta en el termini de quinze dies hàbils, sempre que el Servei comuniqui al client les raons del retard i especifiqui el termini en el qual el client rebrà una resposta definitiva.

Els terminis per a la resolució de reclamacions comencen a comptar a partir de la presentació de la reclamació davant qualsevol de les instàncies o dels canals habilitats per a aquesta finalitat.

En cas de disconformitat amb la resolució del Servei d'Atenció al Client, o si no es dicta cap pronunciament dins dels terminis expressats, el reclamant pot acudir al Servei de Reclamacions del supervisor o supervisors que corresponguin.

De conformitat amb allò que estableix l'article 18 e) de la Llei 7/2017 (relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum), el client consumidor disposa d'un any des de la interposició de la reclamació davant l'entitat o davant el seu Servei d'Atenció al Client, per formular la seva reclamació davant el Servei de Reclamacions del supervisor o supervisors.

Article 12. Presentació de les reclamacions

1. Qualsevol client té dret a presentar reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client sobre les matèries i amb subjecció a les normes que estableix aquest Reglament.

La presentació i tramitació de reclamacions té caràcter gratuït i CaixaBank no li pot exigir al client cap pagament per aquest concepte.

Per a les reclamacions presentades pels partícips o beneficiaris de plans de pensions individuals promoguts per VidaCaixa S.A.U. d'assegurances i reassegurances cal atendre-se a allò que estableix l'article 22.

2. Les reclamacions es poden presentar, personalment o mitjançant representació, davant el Servei d'Atenció al Client a qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic i també a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat.

3. Un cop l'entitat rebí la reclamació, s'ha de remetre al Servei. El còmput del termini per resoldre la reclamació comença a comptar des de la presentació de la reclamació davant qualsevol de les instàncies o dels canals habilitats per a aquesta finalitat. En tot cas, cal acusar recepció per escrit en què es deixi constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

4. L'interessant ha de presentar la reclamació només un cop, sense que se'n pugui exigir la reiteració davant de diversos òrgans de l'entitat.

5. Un cop el Servei rebí la reclamació, es procedeix a l'obertura d'expedient.

Article 13. Forma i contingut de les reclamacions

1. La reclamació s'ha de presentar per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i que incloguin la signatura electrònica corresponent ajustada a les exigències previstes legalment.

2. El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en que s'ha de fer constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del documento nacional d'identitat per a les persones físiques i les dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la reclamació, amb una especificació clara de les qüestions sobre les que es sol·licita un pronunciament i, si escau, la quantia del que es reclama.
- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la reclamació.
- d) Que el reclamant no tingui coneixement que la matèria objecte de la reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

3. El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que tingui en poder seu en què es fonamenti la seva reclamació.

Article 14. Esmena

Si la identitat del reclamant no ha estat prou acreditada, o no es poden establir amb claredat els fets objecte de la reclamació, se li requerirà al signant que completi la

documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertiment que si no ho fa així, la reclamació s'arxivarà sense més tràmit. Això no obstant, la manca d'esmena dels errors dins del termini establert no es podrà interpretar mai com una renúncia del reclamant al seu dret de tornar a plantejar la reclamació.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors als quals fa referència el paràgraf anterior no s'inclou en el còmput del termini per resoldre la reclamació.

Article 15. Inadmissió a tràmit

1. Només es pot rebutjar l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la reclamació.
- b) Quan es pretengui tramitar com a reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la reclamació estigui pendent de resolució o de litigi, o l'afer ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no facin referència a operacions concretes o no s'ajustin a l'àmbit que estableix l'article 2 d'aquest Reglament i, en particular:
 - (i) Les referents a les relacions exclusivament d'origen laboral entre CaixaBank i els seus empleats.
 - (ii) Les referides a qüestions que siguin facultat discrecional de CaixaBank, llevat de les que versin sobre la demora o la negligència de l'entitat en la comunicació de les seves decisions als interessats.
 - (iii) Les adreçades de manera intencionada i manifesta a impedir, entorpir o dilatar l'exercici de qualsevol dret de CaixaBank davant el client.
- d) Quan es formulin reclamacions que en reiterin altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions que estableix l'article 4 d'aquest Reglament.
- f) Si el contingut de la reclamació és vexatori.

Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, s'ha d'abstenir de tramitar la primera.

2. Quan s'entengui no admissible a tràmit la reclamació, s'ha de comunicar a l'interessat mitjançant una decisió motivada, i se li ha d'oferir un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagi respost i es mantenen les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 16. Tramitació

En el curs de la tramitació dels expedients, el Servei pot demanar, tant al reclamant com als diversos departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments,

informes o elements de prova que considerin pertinents per adoptar la seva decisió.

Article 17. Assentiment i desistiment

1. Si a la vista de la reclamació, l'entitat decideix estimar la pretensió del reclamant, ha de comunicar al Servei la seva decisió i, quan correspongui, justificar documentalment la rectificació.
2. Els interessats poden desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

Article 18. Finalització i notificació

1. L'expedient ha de finalitzar mitjançant resolució emesa en el termini que correspongui d'acord amb allò que estableix l'article 11, a comptar des de la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic i també a l'adreça de correu electrònic habilitada per a aquesta finalitat.
2. La resolució ha de ser sempre motivada i ha d'incloure unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació, i s'ha de fonamentar en les clàusules contractuals, les normes aplicables de transparència i protecció de la clientela i també les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la resolució s'allunyi dels criteris manifestats en expedients anteriors semblants, cal aportar les raons que ho justifiquin.

3. La resolució ha d'esmentar expressament la facultat que assisteix el reclamant d'acudir al Servei de Reclamacions dels supervisors que correspongui en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament.
4. La resolució ha de ser notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i que incloguin la signatura electrònica corresponent ajustada a les exigències previstes legalment, segons hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà a través del qual s'hagi presentat la reclamació.

Article 19. Reserva. Custòdia dels expedients

1. Els reclamants tenen dret a ser informats respecte de l'estat dels expedients en què siguin part, a la devolució dels documents originals que hagin aportat i a l'obtenció de còpia o duplicat d'aquests documents i de les comunicacions que els adreci el Servei d'Atenció al Client.
2. La informació relativa als expedients i al seu contingut no s'ha de divulgar o facilitar a tercers sense el consentiment dels interessats, excepte per requeriment de l'autoritat judicial o administrativa, i sense perjudici que es puguin fer públiques les dades estadístiques i els criteris inclosos en les decisions, mantenint en tot moment l'oportuna reserva pel que fa a les parts intervinents.

CAPÍTOL IV. ALTRES ASPECTES

Article 20. Informe anual

1. Dins del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client ha de presentar davant el Consell d'Administració de CaixaBank i de les entitats adherides a aquest Reglament un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que ha de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts en les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

2. En la memòria anual de CaixaBank i de cadascuna de les entitats adherides a aquest Reglament s'ha d'integrar, com a mínim, un resum de l'informe.

Article 21. Relació amb els Serveis de Reclamacions dels supervisors

Els requeriments que els Serveis de Reclamacions dels supervisors puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions davant qualsevol de les entitats sotmeses a aquest Reglament els ha d'atendre el Servei d'Atenció al Client o la persona designada pel seu titular, en els terminis que determinin, de conformitat amb allò que estableix el seu Reglament.

Article 22. Defensor del Partíip i de l'Associat

Les reclamacions que formulin els partícips i els beneficiaris dels plans de pensions del sistema individual promoguts per VidaCaixa S.A.U. d'assegurances i reassegurances s'han de presentar davant el Servei d'Atenció al Client o, alternativament, davant el Defensor del Partíip.

El reglament de funcionament del Defensor del Partíip es pot trobar a www.vidacaixa.es/reclamaciones.

ANNEX AL REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE CAIXABANK, S.A.

D'acord amb allò que disposa l'article 3, les entitats següents del Grup Caixabank s'han adherit a aquest Reglament:

- 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 Y REASEGUROS
- VIDACAIXA MEDIACIÓN OPERADOR DE SEGUROS VINCULADO, S.A.