



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

TÍTULO PRELIMINAR- De las normas jurídicas, su aplicación y legislación aplicable

Artículo 1. Legislación aplicable.

De conformidad con 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, el Servicio para la Defensa del Cliente de la Mutualidad se regirá por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

Artículo 2. Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el régimen de actuación del Departamento de Reclamaciones y Atención Cliente y del Defensor del Cliente, habiendo sido aprobado por la Junta Directiva de Previsora General Mutualidad de Previsión Social y se aplicará a la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones formuladas por los mutualistas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

El presente Reglamento regulará la actividad del servicio de atención al cliente y, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.

Queda incluida dentro del ámbito subjetivo del presente Reglamento, Previsora General Mutualidad de Previsión Social, o cualquiera de las entidades que formen parte del Grupo Previsora General.

TÍTULO I. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEFENSOR DEL CLIENTE

CAPÍTULO I

SECCIÓN I – Del Servicio de Atención al Cliente

1º Funciones y competencias del Servicio de Atención al cliente

Artículo 4. Competencias.

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y solucionará las quejas y reclamaciones derivadas de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad, que formulen los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes.

Las quejas y reclamaciones que no superen los sesenta mil euros acudirán al Servicio de Atención al Cliente quien valorará la Reclamación y podrá resolver o derivar el asunto al Defensor del Cliente para su resolución. Las quejas y reclamaciones superiores a la citada cantidad acudirán en única instancia al Defensor del Cliente.

Artículo 5.- Recursos asignados.

El Servicio de Atención al Cliente será autónomo en los asuntos de su competencia.

El Servicio de Atención al Cliente, estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los mutualistas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios presenten

Artículo 6. Funciones

Serán funciones del Servicio de Atención al Cliente:

1. Atender las quejas y reclamaciones que los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de ellos les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Resolver las mencionadas quejas y reclamaciones en un plazo conjunto con el Defensor del Cliente no superior a dos meses desde la presentación de las mismas ante ellos.
3. Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
4. Proponer a los órganos competentes de la Mutualidad la dotación de medios humanos y materiales suficientes para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
5. Elevar a la Junta Directiva un informe anual de la actividad desarrollada.
6. Emitir los informes que le correspondan de acuerdo con la legislación vigente y el presente Reglamento.

2º Composición y estructura del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 7. Composición

El Servicio de Atención al Cliente está formado como mínimo por el responsable del Servicio y, en caso necesario, por otras personas designadas por la Dirección de la Mutualidad o la Junta Directiva, que quedarán bajo la supervisión y control del responsable del Servicio.

Artículo 8. Responsable del Servicio

El responsable del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La falta de cumplimiento de las condiciones mencionadas en el párrafo anterior implicará la imposibilidad de ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, y es causa de incompatibilidad y de inelegibilidad del responsable del Servicio de Atención al Cliente la falta de cumplimiento de alguna de estas condiciones.

La persona designada como responsable del Servicio de Atención al Cliente no puede incurrir en ninguna incompatibilidad legal.

Artículo 9. Elección del Responsable del Servicio

El Responsable del Servicio será designado por la Junta Directiva y comunicado al órgano administrativo competente.

Será incompatible ejercer el cargo de responsable del Servicio de Atención al Cliente con cualquier lugar de responsabilidad en la entidad en departamentos comerciales u operativos de manera que se garantice su toma autónoma de decisiones.

La duración del cargo es de 4 años prorrogables por acuerdo de la Junta Directiva

El responsable cesará en su cargo en los supuestos siguientes:

1. Cuando realice abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva.
2. En caso de incumplimiento reiterado de las funciones y obligaciones propias del cargo.
3. A petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión a la Junta Directiva.
4. Cuando se produzca ausencia ininterrumpida por un plazo superior a un mes, será sustituido temporalmente por una persona designada por el Director General o la Junta Directiva, causando baja definitiva a los tres meses de ausencia. La persona designada como sustituto debe cumplir los requisitos establecidos en el artículo 8 de este Reglamento.

El nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente, por ausencia ininterrumpida de tres meses, se comunicará a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

5. En caso de que la persona que ocupe el cargo tenga la condición de trabajador de la Mutuality, cesará en el cargo por baja en la Mutuality como trabajador, a petición propia.

6. Por condena por delito por sentencia firme.

Artículo 10. Funciones del Responsable del Servicio

Son competencias del Responsable del Servicio:

1. Ostentar la representación del Servicio.
2. Coordinar las actividades del Servicio así como toda iniciativa para su mejor funcionamiento.
3. Elaborar y presentar el informe anual en los términos exigidos por la normativa vigente, así como aquellos otros que la Junta Directiva considere oportunos.
4. Dirigir la gestión administrativa del Servicio.
5. Ejercer la dirección funcional del personal a su cargo.
6. Informar al Director de la Mutuality o a la Junta Directiva de las necesidades del Servicio para el cumplimiento de sus funciones.
7. Garantizar la información a la Junta Directiva para que tengan conocimiento de todos aquellos asuntos que afectan a los intereses del Servicio.
8. Custodiar o hacer custodiar y tramitar la documentación del Servicio.
9. Atender los requerimientos que el órgano administrativo competente pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones.

SECCIÓN II Del Defensor del Cliente

1º Funciones y competencias del Defensor del Cliente

Artículo 11. Competencias.

El Defensor del Cliente atenderá y solucionará las quejas y reclamaciones que los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de ellos le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Deberá resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, para todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnen la condición de usuario de los servicios de la entidad o terceros perjudicados, siempre que las mencionadas 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, y en particular, del principio de equidad. Por expresa indicación, si la cuantía de la reclamación es superior a sesenta mil euros estará obligado a resolver directamente el Defensor del cliente.

Artículo 12. Funciones

Serán funciones del Defensor del Cliente:

1. Atender las quejas y reclamaciones de las personas indicadas en el Artículo 2, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Resolver las mencionadas quejas y reclamaciones en un plazo conjunto con el Servicio de Atención al Cliente no superior a dos meses desde la presentación de las mismas ante ellos.
3. Elevar a la Junta Directiva un informe anual de la actividad desarrollada.
4. Emitir los informes que le correspondan de acuerdo con la legislación vigente y el presente Reglamento.

2º Composición y estructura del Defensor del Cliente

Artículo 13. Elección del Defensor del Cliente.

El Defensor del Cliente será designado por la Junta Directiva y comunicado al órgano administrativo competente.

El cargo será ocupado por una persona de honorabilidad comercial y profesional acreditada, de reconocido prestigio en el ámbito asegurador y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, las cuales llevará a cabo de acuerdo con lo expuesto en el artículo 2 de este Reglamento.

La falta de cumplimiento de las condiciones mencionadas en el párrafo anterior implicará la imposibilidad de ejercer el cargo de Defensor del Cliente, y por tanto son causas de incompatibilidad y de inelegibilidad del Defensor del Cliente la falta de cumplimiento de alguna de estas condiciones.

La persona designada como Defensor del Cliente no puede incurrir en ninguna incompatibilidad legal.

La duración del cargo será de 4 años prorrogables por idénticos períodos sucesivos.

El Defensor del Cliente cesará en su cargo en los supuestos siguientes:

1. Por la pérdida sobrevenida de las condiciones requeridas.
2. Por condena por delito por sentencia firme.
3. Por acuerdo de la Junta Directiva cuando realice abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva y en caso de incumplimiento reiterado de sus funciones y obligaciones propias del cargo.

4.El Defensor del Cliente podrá cesar en el cargo a petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión a la Junta Directiva, previa comunicación al Director General de la Mutualidad.

CAPÍTULO II - DISPOSICIONES COMUNES

SECCIÓN I – Procedimiento y trámite

Artículo 14. Objeto de reclamaciones.

Los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de ellos pueden presentar quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos, en los términos establecidos en el Artículo 6 y 12.

Artículo 15. Plazo de presentación de Reclamaciones.

El plazo máximo para la presentación de este tipo de reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el interesado ha tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 16. Presentación de Reclamaciones.

Les reclamaciones o quejas deberán ser presentadas por escrito o por medios informáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de documentos.

La utilización de medios informáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La dirección postal a la cual deberán remitirse los escritos es Calle Ausiàs Marc, número 117-119, Bajos, de 08013 Barcelona indicando en el sobre y en el escrito “Queja para el Servicio de Defensa del Cliente”.

La dirección de correo electrónico a la que deben dirigirse estos escritos es: SAC@previsorageneral.com

Artículo 17. Documentación a presentar.

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como la dirección electrónica de contacto si la tuviese y, en su caso, de la persona que él represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referentes a registro público para las jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las cuales se solicita un pronunciamiento.
3. Oficina, oficinas o servicio donde se hubiesen producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Que el reclamante no tiene conocimiento que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo tramitada mediante un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

5. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, juntamente al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en el cual se fundamente su queja o reclamación.

SECCIÓN II – Deberes comunes

Artículo 18. Plazos de resolución.

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del cliente dispondrán de un plazo conjunto de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización del mencionado plazo recurrir a las instancias, internas o externas, administrativas o judiciales, o a otros mecanismos de resolución de conflictos, que consideren convenientes.

Artículo 19. Acuse de recibo.

Las reclamaciones solamente se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterar el interesado ante los diferentes órganos de la Mutualidad,

El Servicio para la Defensa del Cliente entregará un acuse de recibo en el cual informará del número de expediente que se le ha asignado. Así mismo dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el artículo 18 del presente Reglamento, y abrirá un expediente.

Artículo 20. Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente o Defensor del cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de otros servicios de la Mutualidad, todos los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que consideren pertinentes para adoptar su decisión, quedando obligados estos servicios a entregar la documentación solicitada de manera que el Servicio de Atención al Cliente pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución.

Artículo 21. Desestimación de la tramitación.

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 firmante para completar la documentación presentada en el plazo de diez días naturales, con la disposición que si no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo utilizado por el reclamante para enmendar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el Artículo 18 del Reglamento.

Artículo 22. Denegación de admisión a trámite.

1.- Solamente se podrá denegar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

1. 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.
2. Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones el conocimiento de los cuales sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya estado ya resuelto en aquellas instancias.
3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concretan las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos hechos.
5. Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el Artículo 15 del presente Reglamento.
6. Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

2.- Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, informándole de que de no estar de acuerdo con la misma, podrá dirigir su recurso ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado haya contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 23. Desistimiento por el interesado

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento de la relación con el interesado.

La comunicación del desistimiento, deberá realizarla el interesado por escrito, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos de la Ley 59/2003, de 19 diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación indicando la referencia del expediente que la Mutuality le haya asignado y comunicado en acuse de recibo.

Artículo 24. Resolución a favor del interesado

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, excepto que existiese desistimiento expreso del interesado. En los casos mencionados, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 25. Notificación de la resolución

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito y en ningún caso excediéndose del límite marcado en el Artículo 18 del presente Reglamento.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión es vinculante para la Mutualidad si es favorable al reclamante.

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación, se expresará la facultad que tiene el Cliente para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 26.- Recurso

La resolución que emita el Servicio para la Defensa del cliente sea esta emitida por el Servicio de Atención al Cliente o por el Defensor del cliente, representa la finalización del procedimiento interno de reclamación. Con la notificación de ésta, y en caso de disconformidad con su contenido, el interesado podrá presentar la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

SECCIÓN III – Informes y Memorias

Artículo 27. Informe anual

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente deberán presentar ante la Junta Directiva, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El mencionado informe deberá tener el contenido mínimo siguiente:

1. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de las finalidades que informan su actuación.

Artículo 28. Resumen anual

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente deberán redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria anual de la Mutualidad.

SECCIÓN IV – Deber de información

Artículo 29. Deber de información

1. La Mutualidad y las empresas del grupo pondrán a disposición de sus mutualistas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios o terceros afectados, en las oficinas de Mutualidad, así como en sus páginas web la información siguiente:

- a) La existencia del Servicio de Defensa del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de Mutualidad y sus filiales de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus mutualistas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios o terceros afectados, en el plazo de dos meses desde su presentación ante el Servicio de Atención al cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía el Servicio de Atención al cliente o, en su caso, ante el Defensor del Cliente.
- d) El presente Reglamento para la defensa del Cliente.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, que en concreto son:
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, que en concreto son:
- i) Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- ii) Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del cliente de entidades financieras.
- iii) Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por el 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 Fondo de Pensiones.

2. Los acuerdos adoptados por la Mutualidad o por las entidades de su grupo que afecten a los derechos e intereses legítimos legalmente reconocidos a los mutualistas o tomadores o asegurados o beneficiarios mencionarán expresamente el derecho que les asiste a acudir al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente para expresar su disconformidad conforme a este Reglamento.

DISPOSICIONES

Disposición Derogatoria Queda derogado el Reglamento del Servicio de Defensa del cliente, actualmente en vigor, sustituyéndose en su regulación por lo dispuesto en el presente Reglamento.

Disposición Final El presente Reglamento entrará en vigor el día 27 de marzo de 2024.