

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE



GRUPOPELAYO

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Con fecha 24 de Marzo de 2004 se publicó la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo de 2004 del Ministerio de Economía, sobre los requisitos y procedimientos que deben cumplir los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.

Esta disposición posibilita a las entidades que formen parte del mismo grupo económico disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo. Respecto del Defensor del Cliente, su designación podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades (sean estas o no grupo de empresas) de manera que aquél atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas.

De conformidad con el mandato contenido en las normas descritas en los apartados anteriores, Pelayo Mutua de Seguros crea el Departamento de Atención al Cliente que será único para las entidades controladas por Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, esto es, Pelayo Asistencia Seguros y Reaseguros S.A, Munat Seguros Reaseguros S.A. y Pelayo Mondiale Vida de Seguros y Reaseguros S.A.; y constituye igualmente la figura del Defensor del Cliente que también será común a todas las entidades en que participa Pelayo Mutua de Seguros.

----- 0 -----

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

### **Capítulo I Del Objeto y Ámbito de aplicación del Reglamento**

#### **Artículo 1 Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente del Grupo Pelayo, así como las relaciones entre ambos, habiendo sido aprobado por el Consejo de Administración de cada una de las empresas del Grupo relacionadas en el ámbito de aplicación del Reglamento de cada entidad del Grupo Pelayo

#### **Artículo 2 Ámbito de aplicación**

Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo del Reglamento las entidades Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, Munat Seguros y Reaseguros S.A., Pelayo Asistencia Seguros y Reaseguros S.A. y Pelayo Mondiale Vida de Seguros y Reaseguros S.A.

### **Capítulo II Del Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente**

#### **Artículo 3 Departamento de Atención al Cliente**

**1.-** Dentro del Grupo Pelayo se crea el Departamento de Atención al Cliente centralizado para todas las empresas del Grupo relacionadas en el ámbito de aplicación del Reglamento. El Departamento está adscrito al Area Jurídica de Pelayo Mutua de Seguros.

**2.-** Este Departamento tendrá por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y terceros perjudicados, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

**3.-** El Titular de dicho Departamento será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2004.

Éste será designado por el Consejo de Administración de Pelayo Mutua de Seguros y por los órganos de gobierno de las sociedades del Grupo incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento.

**4.-** El Departamento de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para atender y resolver las quejas que los clientes del Grupo presenten.

**5.-** El personal al servicio de dicho departamento dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros

**6.-** El Departamento de Atención al Cliente estará separado de los servicios comerciales u operativos de la organización y tomará sus decisiones de forma completamente autónoma.

#### **Artículo 4 Defensor del Cliente**

**1.-** Dentro del Grupo Pelayo se crea la figura del Defensor del Cliente, para todas las empresas del Grupo relacionadas en el ámbito de aplicación del Reglamento. A efectos organizativos el Defensor del Cliente queda adscrito directamente al Consejo de Administración de Pelayo Mutua de Seguros relacionándose con el mismo a través de su Presidente.

**2.-** A esta figura le corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión por los clientes del Grupo Pelayo, previamente instruidos por el Departamento de Atención al Cliente, en el marco de lo que dispone el presente Reglamento. De igual forma, promoverá el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros

**3.-** Será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2004.

Será designado por el Consejo de Administración de Pelayo Mutua de Seguros y por los órganos de gobierno de las sociedades del Grupo incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento.

**4.-** El Defensor del Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para resolver las reclamaciones y quejas que los clientes del Grupo presenten, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

**5.-** El Defensor del Cliente actuará con independencia respecto a las entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 5 Titulares del Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente**

**1.- Duración del cargo:** Sus mandatos tendrán una duración de un (1) año, pudiendo ser renovados por igual periodo cuantas veces se estime pertinente.

**2.- Incompatibilidades:** El titular del Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente:

- a) No podrán desempeñar las funciones de titular del Departamento de Atención al Cliente Defensor del Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de las entidades del Grupo, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en los mismos, o quienes estuvieran incapacitados para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.
- b) Deberán abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para ellos, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien

personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

- c) En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al propio titular del Departamento de Atención al Cliente, si la causa de abstención concurrese en el Defensor del Cliente.

Si concurrese la causa de abstención en el titular del Departamento de Atención al Cliente, corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al Defensor del Cliente.

**3.- Cese:** El titular del Departamento de Atención al Cliente y/o el Defensor del Cliente cesarán en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fueron nombrados, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevinida.
- d) Haber sido condenados por delito en sentencia firme.
- e) Renuncia debidamente aceptada.
- f) Incumplimiento o actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante alguno de los cargos, se procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los 30 días naturales siguientes a aquel en que se produjo la vacante.

## Artículo 6 Competencias

**1. Departamento de Atención al Cliente:** Será competencia del Departamento de Atención al Cliente:

- a) La instrucción de los expedientes que se tramiten para resolver y atender las quejas y reclamaciones que los clientes del Grupo Pelayo, de conformidad al ámbito de aplicación del Reglamento, presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cuya resolución tenga atribuida el Defensor del Cliente de conformidad con el apartado 2 siguiente, debiendo emitir una propuesta de resolución.
- b) La instrucción y resolución de los expedientes que se tramiten para atender las quejas y reclamaciones que los clientes del Grupo Pelayo, de conformidad al ámbito de aplicación del Reglamento, presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cuya competencia no esté atribuida al Defensor del Cliente de conformidad con el apartado 2 siguiente, y aquellos que a petición del cliente se soliciten sean resueltos además por otras instancias de reclamación que tengan o pudieran tener establecidas las empresas del Grupo Pelayo, en garantía de los intereses de sus clientes, como es el caso de los convenios suscritos el 1 de Enero de 1998 y 26 de julio de 2001, respectivamente, por Pelayo Mutua de Seguros y Munat Seguros Generales con la Confederación de Española de Consumidores y Usuarios.

**2.- Defensor del Cliente:** Será competencia del Defensor del Cliente:

- a) La resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los clientes del Grupo Pelayo, de conformidad al ámbito de aplicación del Reglamento, y que hayan sido previamente instruidas por el Departamento de Atención al Cliente, siempre y cuando no superen los 60.000 euros.

**3.- Limitación:** En todo caso, dictada resolución por el Departamento de Atención al Cliente, dentro de sus competencias, los clientes no podrán acudir al Defensor del

Cliente como segunda instancia. De igual forma, dictada resolución por el Defensor del Cliente los clientes no podrán acudir al Departamento de Atención al Cliente al objeto de conseguir nueva resolución.

**4.- Plazo de Resolución:** El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la defensa del Asegurado adscrito al Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

**5.- Vinculación:** Las decisiones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la Entidad que corresponda del Grupo. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

## **Artículo 7 Colaboración**

Los departamentos y servicios de todas las empresas del Grupo Pelayo, a las que es de aplicación al presente Reglamento, prestarán todo su apoyo al Departamento de atención al Cliente y al Defensor del Cliente en la instrucción, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando en especial toda la información que les fuera requerida.

## **Capítulo III**

### **Del Procedimiento y plazo para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**

## **Artículo 8 Personas legitimadas para reclamar**

Podrán presentar quejas y reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

## **Artículo 9 Plazo de presentación**

Los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

## **Artículo 10 Forma contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

**1.-** La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte 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 Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.

**2.-** El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia u objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma

En cualquier caso todas las sociedades del Grupo tendrán en sus oficinas impresos para la formalización de quejas y reclamaciones a disposición de sus clientes.

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

**3.-** Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo habilitada a ese fin. En caso de presentarse ante el Defensor del Cliente éste dará traslado al Departamento de Atención al Cliente para su instrucción o resolución, en su caso, siempre de conformidad a las competencias que cada uno tiene atribuidas y que se señalan en el artículo 6 del presente Reglamento.

### **Artículo 11 Admisión a trámite**

**1.-** Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al Defensor del Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

**2.** 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 remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

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 dos meses previsto en el apartado 4 del artículo 6 del presente Reglamento.

**3.** Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a. 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.
- b. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c. Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presente recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- d. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.
- e. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- f. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

**4.** 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, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **Artículo 12 Tramitación**

El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente recabarán en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes, debiendo contestar éstos en un plazo máximo de 10 días a contar desde el momento de la petición.

En cualquier caso, si por parte del Departamento de Atención al Cliente o por parte del Defensor del Cliente, cada uno de ellos en el ámbito de su competencia, no se produce la resolución del expediente de reclamación o queja en el plazo de dos meses desde su notificación a dichas instancias, la reclamación o queja será automáticamente estimada a favor del reclamante.

## **Artículo 13 Allanamiento y desistimiento**

**1.** 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, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite

**2.** Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Cliente

podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros

#### **Artículo 14 Elevación del expediente**

Una vez completada la instrucción del expediente por el Departamento de Atención al Cliente, siempre y cuando nos encontremos en el supuesto del artículo 6.1.a) del presente Reglamento, y en todo caso dentro del primer mes desde su inicio, se elevará el mismo al Defensor del Cliente debidamente completado y con una propuesta de resolución.

#### **Artículo 15 Finalización y notificación**

**1.** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al cliente, a los que se adicionarán los días en que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 12.2 del presente Reglamento.

**2.** 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

**3.-** La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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 Ley 59/2003, de 19 de 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.

**4.-** Transcurrido el plazo previsto de dos meses, se entenderá estimada la queja o reclamación, si no se hubiese dictado la pertinente resolución por parte del Departamento de Atención al Cliente o Defensor del Cliente, cada uno en el ámbito de su competencia. En caso de que sea desestimada expresamente, el reclamante podrá formular la queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y Participe en Planes de Pensiones, salvo en contratos de seguros por grandes riesgos respecto a los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

### **Capítulo IV**

#### **De las relaciones con el Comisionado e Informe Anual**

#### **Artículo 16 Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones**

El Grupo Pelayo atenderá, por medio del Departamento de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

#### **Artículo 17 Informe Anual**

**1.-** Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente y, el Defensor del Cliente, presentarán ante el Consejo de Administración de cada una de las Entidades del Grupo Pelayo un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a. 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.
- b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c. Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**2.-** Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de cada una de las entidades del Grupo.

## **Disposiciones**

### **Disposición Derogatoria**

Queda derogado el Reglamento del Defensor del Asegurado, sustituyéndose en su regulación por lo dispuesto en el presente Reglamento.

### **Disposición Final 1ª**

Queda designado, para todas las empresas del Grupo relacionadas en el ámbito de aplicación del Reglamento, como Defensor del Cliente el actual Defensor del Asegurado, D. Ramón Tamames, quien se ajustará en su actuación a lo recogido en este Reglamento.

### **Disposición Final 2ª**

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de Pelayo Mutua de Seguros y los órganos de gobierno de las entidades del Grupo.