

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE LA CLIENTELA DE NUEVA MUTUA SANITARIA DEL SERVICIO MÉDICO, MUTUA DE SEGUROS A PRIMA FIJA

Artículo preliminar:

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del **Servicio de Quejas y Reclamaciones** de Nueva Mutua Sanitaria y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y 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.

I.- OBJETO Y COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 1

El Servicio de Quejas y Reclamaciones y el Defensor del Cliente tienen el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, tanto en relación con la actuación de la entidad aseguradora como con la de sus agentes de seguros y operadores banca-seguros de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la ley de mediación.

A estos efectos, se entenderá por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela. Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de un mes desde que se presentó la reclamación o no la hubieran admitido a trámite.

Artículo 2

Están legitimadas para presentar quejas y reclamaciones todas las personas que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, por haberles dirigido una oferta comercial personalizada o porque se hubiera celebrado con ellas un contrato de seguro, siempre que las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A efectos del contrato de seguro se consideran clientes o usuarios de los servicios financieros los tomadores, asegurados, beneficiarios y causahabientes de cualquiera de ellos.

La atención de las quejas y reclamaciones se llevará a cabo de acuerdo con los principios de accesibilidad universal, con especial atención a las personas con discapacidad y de edad avanzada, y de prestación personalizada, atendiendo a las circunstancias concretas de la clientela.

Artículo 3

El Servicio de Quejas y Reclamaciones y el Defensor del Cliente dispondrán de un plazo de un mes en total, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

Artículo 4

Todos los servicios y departamentos de la entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Quejas y Reclamaciones y al Defensor del Cliente cuantas informaciones soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

II.- TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Artículo 5

El titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Deberá tomar sus decisiones de manera autónoma en el ámbito de su actividad, evitándose conflictos de interés.

Artículo 6

El Titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones será designado por el Consejo de Administración de la entidad.

El mandato del Titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones tendrá una duración de un año y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración.

Artículo 7

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones las siguientes:

- ✓ Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Código de comercio.
- ✓ Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para otras entidades financieras ajenas al grupo.
- ✓ Desempeñar simultáneamente el puesto de Defensor del Cliente para cualquier entidad financiera.

Artículo 8

El Titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones será cesado por el Consejo de Administración de la entidad. Serán causas de cese del Titular del Servicio de Quejas y Reclamaciones las siguientes:

- ✓ Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- ✓ La jubilación.
- ✓ La incapacidad laboral para la profesión habitual.

III.- DEFENSOR DEL CLIENTE.

Artículo 9

El Defensor del Cliente deberá ser una entidad o experto de reconocido prestigio, ajenos a la organización de la Mutua y que, por tanto actuará con total independencia y autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

El Defensor del Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Mutua y su mandato será de un año, que se renovará de forma tácita por periodos de igual duración.

Artículo 10

El Defensor del Cliente tiene atribuido el conocimiento de la totalidad de las quejas y reclamaciones, que no hayan sido previamente aceptadas por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el Servicio de Atención al Cliente.

IV.- PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 11

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones, el Defensor del Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, y en la dirección de correo electrónico habilitada por la entidad para este fin.

Artículo 12

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 éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, no pudiendo presentarse las quejas o reclamaciones por vía telefónica.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

La presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales en el caso de clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de ellas.

Artículo 13

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

- ✓ Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- ✓ Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- ✓ Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- ✓ Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- ✓ Lugar, fecha y firma.

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

Artículo 14

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, será remitida al Servicio de Quejas y Reclamaciones. Se acusará recibo por escrito y se dejará constancia del contenido, la hora y fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución, así como una clave identificativa para el seguimiento del estado de tramitación de su reclamación o queja, por la misma vía por la que se haya presentado la queja o reclamación o por la que hubiera la clientela entre las habilitadas por la Entidad.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones se procederá a la apertura de expediente.

En el caso de que 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 estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes que tiene el Servicio de Quejas y Reclamaciones para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

Artículo 15

El Servicio de Quejas y Reclamaciones sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- ✓ Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- ✓ Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas 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.
- ✓ Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

- ✓ Cuando la queja o reclamación sea planteadas por personas que no ostenten la condición de usuarios de los servicios financieros de la entidad.
- ✓ Cuando la queja o reclamación no se refiera a intereses y derechos legalmente reconocidos derivados de los contratos, la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- ✓ Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- ✓ 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, el Servicio de Quejas y Reclamaciones se abstendrá de tramitar la primera.
- ✓ Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 5 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

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 conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 16

El Servicio de Quejas y Reclamaciones podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 17

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad o el Servicio de Quejas y Reclamaciones rectificasen su situación con el reclamante a satisfacción de éste, se procederá al archivo de la queja o reclamación, previa comunicación al interesado.

En el caso que la queja o reclamación no fuera aceptada por la entidad o el Servicio de Atención al Cliente, éste dará traslado de lo actuado al Defensor del Cliente en el plazo de veinte días naturales, incluyendo el escrito de reclamación, las alegaciones de la entidad y la documentación que estime pertinente.

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.

Artículo 18

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada. En los casos en los que no sea posible resolver las quejas o reclamaciones en dicho plazo, por motivos no imputables a la Entidad, se informará a la persona interesada de las medidas adoptadas para su resolución dentro de ese mismo plazo.

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

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

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o en cualquier otro soporte duradero, a través del canal indicado expresamente para hacerlo en la comunicación inicial o, en su defecto, por el utilizado para la presentación de la reclamación o queja. La notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela.

V.- PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE.

Artículo 19

El procedimiento previsto en este título es aplicable únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor del Cliente, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento.

Artículo 20

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar el contenido, la hora y fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de un mes para resolver, así como una clave identificativa para el seguimiento del estado de tramitación de su reclamación o queja y se solicitará de la Mutua que formule alegaciones en el plazo de veinte días naturales.

Artículo 21

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como del Servicio de Atención al Cliente, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 22

El expediente finalizará mediante informe emitido en los términos previstos en el artículo 19 y que será vinculante para la Mutua si fuera favorable al reclamante.

Si en cualquier momento de la tramitación la Mutua se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Mutua, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.