

# Reglamento

Defensa del Cliente  
de Fiatc Mutua de Seguros y Reaseguros

Fecha aprobación:	22/10/2024	Comisión de Cumplimiento Normativo		
Fecha aprobación:	30/10/2024	Consejo de Administración	Versión:	5

**Control de Cambios:**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificación</b>	<b>Responsable/Autorizador</b>
V1	17/06/2009	Aprobación por el Consejo	
V2		- Adaptación al Código Consumo Catalunya	Consejo de Administración
V3		- Adaptación artículos a la Guía Buenas Prácticas UNESPA. - Actualización formato.	Consejo de Administración
V4	04/10/2017	- Adaptación al nuevo Reglamento de Defensa del Partícipe	Consejo de Administración
V5	30/10/2024	- Eliminación referencia al Defensor del Partícipe - Actualización de algunos artículos.	Consejo de Administración

## Índice

<b>CAPITULO I - Objeto y ámbito de aplicación .....</b>	<b>4</b>
Artículo 1.- Objeto .....	4
Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.....	4
<b>CAPITULO II - Funciones y Requisitos.....</b>	<b>4</b>
Artículo 3.- Funciones del SCAC.....	4
Artículo 4.- Requisitos del SCAC. Designación del titular del SCAC y duración del mandato.....	5
<b>CAPITULO III -Competencias .....</b>	<b>6</b>
Artículo 5.- Cuestiones sometidas al SCAC. ....	6
Artículo 6.- Competencias del SCAC.....	6
Artículo 7.- Incompatibilidades Generales .....	6
<b>CAPITULO IV - Plazos, Tramitación y Resolución de quejas y reclamaciones .....</b>	<b>7</b>
Artículo 8.- Plazos.....	7
Artículo 9.- Modo de Presentación de las solicitudes .....	7
Artículo 10.- Recepción y Subsanación de Defectos e inadmisión de las solicitudes.....	8
Artículo 11.- Procedimiento de tramitación y Resolución.....	9
Artículo 12.- Desistimiento .....	10
Artículo 13.- Verificación del Reglamento.....	10
<b>CAPITULO V - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.....</b>	<b>10</b>
Artículo 14.- Relación del SCAC con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.....	10
<b>CAPITULO VI - Informe Anual .....</b>	<b>11</b>
Artículo 15.- Elaboración del Informe y su contenido.....	11
<b>Disposición Final.....</b>	<b>11</b>

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

De conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en relación con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de Entidades Financieras, se establece en FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante FIATC), el presente Reglamento con el fin de regular el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de la Mutua.

### **CAPITULO I - Objeto y ámbito de aplicación**

#### **Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la estructura, requisitos y del procedimiento que debe seguir el Servicio de Calidad y Atención al Cliente de FIATC (en adelante SCAC) para la resolución de las quejas y reclamaciones que se efectúen ante ellos por los usuarios de los servicios financieros de la entidad.

#### **Artículo 2.- Ámbito de Aplicación**

Las obligaciones recogidas en el presente reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuarios de servicios financieros de la Mutua, siempre que tales quejas o 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.

### **CAPITULO II - Funciones y Requisitos**

#### **Artículo 3.- Funciones del SCAC.**

El SCAC de FIATC atenderá, instruirá y formulará resolución acerca de las quejas y reclamaciones que sus clientes tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados le presenten relacionadas con sus intereses y derechos

legalmente reconocidos con relación a los contratos de seguros, así como aquellas vinculadas a la actuación de sus agentes y operadores de banca seguro.

Para ello, el SCAC deberá contar con los medios humanos, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, las políticas de gobierno corporativo de FIATC promoverán la fluidez de las comunicaciones entre la organización y el SCAC, a fin de lograr que el mismo funcione con la mayor diligencia y eficacia en beneficio de los clientes.

Constituirá un principio esencial de actuación y funcionamiento del SCAC la gestión coordinada, ágil y eficaz del servicio, permitiendo al cliente formular la reclamación de forma fácil y accesible.

#### **Artículo 4.- Requisitos del SCAC. Designación del titular del SCAC y duración del mandato.**

El SCAC de FIATC se registrará por criterios de imparcialidad e independencia del resto de departamentos de la entidad, a fin de garantizar de manera autónoma las pertinentes decisiones y evitar conflictos de interés, sin perjuicio de la obligación impuesta al resto de Áreas y Departamentos de la entidad de prestar toda la información necesaria para resolver la controversia presentada por sus clientes

El titular del SCAC de FIATC se ajustará en su actuación a lo recogido en el presente Reglamento y será designado, de acuerdo con los requisitos de la Orden ECO/734/2004, por el Consejo de Administración de la Mutua por un periodo indefinido. Será el mismo Consejo de Administración quien acuerde el cese o bien la sustitución por enfermedad o renuncia del titular del SCAC. Además de por estas causas, el titular del SCAC cesará en su cargo en los supuestos de incapacidad sobrevenida, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o actuación indebida en el ejercicio de sus funciones.

El nombramiento del titular del SCAC recaerá en una persona de honorabilidad comercial y profesional, que hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posea conocimiento y experiencia adecuada por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

La designación o sustitución del titular del SCAC será comunicada a la autoridad o autoridades supervisoras que corresponda.

Todo el personal integrado en el SCAC deberá conocer la normativa sobre transparencia y protección de los clientes y las buenas prácticas y usos financieros.

### **CAPITULO III -Competencias**

#### **Artículo 5.- Cuestiones sometidas al SCAC.**

El SCAC conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas, es decir que reúnan la condición de usuarios de servicios financieros prestados por la entidad, cuando tales quejas o reclamaciones se refieran a sus legítimos derechos e intereses derivados de contratos de seguro, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se entiende por queja: las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los usuarios por la entidad y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Se entiende por reclamación: las presentadas por los usuarios que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **Artículo 6.- Competencias del SCAC.**

El SCAC está facultado para tramitar y resolver la integridad de las quejas y reclamaciones, presentadas por los tomadores, asegurados, beneficiarios de la Mutua y, sus derechohabientes, así como por los terceros perjudicados.

#### **Artículo 7.- Incompatibilidades Generales**

El titular del SCAC deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad, afinidad hasta el tercer grado directo o

colateral bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido estrecha relación afectiva o de amistad.

## **CAPITULO IV - Plazos, Tramitación y Resolución de quejas y reclamaciones**

### **Artículo 8.- Plazos.**

Desde que la queja o reclamación según proceda o prefiera el cliente es presentada ante el SCAC, éste dispone del plazo máximo de **UN MES** para tramitar y dictar una resolución definitiva sobre el asunto. Se paralizará el plazo de resolución si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación.

Cuando no sea posible responder dentro del anterior plazo previsto de un mes, el SCAC deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

### **Artículo 9.- Modo de Presentación de las solicitudes**

La presentación de las quejas o reclamaciones deberán efectuarse personalmente por las personas legitimadas o bien mediante representación acreditada, en soporte papel o por medios telemáticos o informáticos, siempre y cuando se cumplan los requisitos exigibles en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

En el documento de queja o reclamación deberá hacerse constar:

- Nombre y apellidos del reclamante o de la persona que lo represente.
- Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y datos referidos al Registro Público para las personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación.
- Oficinas o Departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de controversia.
- Solicitud que formula.
- Indicar que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, judicial o arbitral.

- Adjuntar toda la documentación probatoria necesaria en que fundamentar su queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

Asimismo, la presentación de las quejas y reclamaciones que se pretendan presentar ante el SCAC de la entidad deberán dirigirse o bien por correo a la sede social sita en Avenida Diagonal, 648, 08017 de Barcelona, ante cualquier oficina abierta al público que tenga la entidad, o a través de la dirección de correo electrónico [scac@fiatc.es](mailto:scac@fiatc.es).

### **Artículo 10.- Recepción y Subsanación de Defectos e inadmisión de las solicitudes.**

1.- Una vez recibida la queja o reclamación y comprobado que ésta reúne los requisitos de presentación anteriormente indicados, el SCAC procederá a la apertura del expediente y deberá remitir el correspondiente acuse de recibo por escrito de la queja o reclamación.

2.- Si hubiera problemas de falta de identificación del reclamante o falta de claridad en los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que en el plazo de **10 DIAS NATURALES**, subsane el defecto, con apercibimiento de que si hiciera caso omiso será archivada la reclamación. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el presente párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de resolución referido en el Artículo 8 anterior.

3.- Las quejas y/o reclamaciones recibidas por el SCAC podrán ser inadmitidas cuando comprobadas las mismas concurren alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación formulada.
- Cuando respecto a los mismos hechos se haya abierto al mismo tiempo una causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje; cuando la queja o reclamación presentada se encuentre pendiente de resolución judicial o litigio y cuando el asunto haya sido 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 o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando las reclamaciones versen sobre hechos acaecidos más de 2 años antes de presentarse la reclamación en el caso de seguros de daños, o mas de 5 años antes en el caso de seguros de personas, encontrándose por tanto prescritas sobre la base del plazo de prescripción previsto en el artículo 23 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre de Contrato de Seguro.

En caso de inadmisión de la queja o reclamación por las causas que preceden, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de **10 DÍAS** para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado dentro de plazo y se mantengan las causas de inadmisión se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 11.- Procedimiento de tramitación y Resolución**

1.- Aperturado el expediente y subsanado el defecto formal si lo hubiere, el SCAC recabará toda la información necesaria (datos, pruebas, informes o aclaraciones) del mismo cliente o de otros departamentos de la entidad con el fin de adoptar la pertinente decisión.

2.- Si tras solicitar información al departamento pertinente del que deriva la queja o reclamación, éste considerase que debe rectificarse su postura con respecto al reclamante, dicho departamento procederá de inmediato a satisfacer las pretensiones del cliente, comunicando y acreditando el acuerdo, con la mayor celeridad posible, al SCAC. Ello provocará el archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

3.- Si recabada toda la información necesaria el pertinente departamento de la Mutua, éste no reconsiderase su postura tras conocer de la queja o reclamación, el SAC dispondrá de un mes a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento definitivo.

La resolución final dictada por el SCAC será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, 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.

4.- La decisión será notificada a los interesados en el plazo de **10 DIAS** naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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 medio en que hubiese sido presentada la queja o reclamación.

#### **Artículo 12.- Desistimiento**

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento expreso dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiera.

#### **Artículo 13.- Verificación del Reglamento**

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidas a la verificación de la DGSFP de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de Entidades Financieras, o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

Asimismo, una vez aprobado y verificado el Reglamento, el mismo será remitido al resto de Organismos Supervisores competentes por los cauces establecidos al efecto en cada caso.

### **CAPITULO V - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

#### **Artículo 14.- Relación del SCAC con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

Para el caso de disconformidad con el resultado emitido o bien en ausencia de resolución emitida en el plazo de un mes por el SCAC, el cliente-reclamante podrá presentar su queja o reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGSFP) por:

- Vía telemática a la DGSFP:

<https://www.sededgsfp.gob.es/es/Paginas/inicio.aspx>

- Correo postal: Paseo de la Castellana, núm. 44, 28046 de Madrid.

Además, está a su disposición el siguiente correo electrónico para cualquier incidencia en la presentación telemática:

**oficinavirtual.dgsfp@economia.gob.es.**

## **CAPITULO VI - Informe Anual**

### **Artículo 15.- Elaboración del Informe y su contenido**

1. Dentro del primer trimestre de cada año el SCAC presentará ante el Consejo de Administración a través de su Presidente Ejecutivo, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente en el que deberá indicarse:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite o razones de inadmisión e importes reclamados, haciendo distinción entre los sufragados y los liberados de pago.
- b) Resumen de las decisiones dictadas con indicación del carácter favorable o desfavorable.
- c) Criterios generales del contenido de las resoluciones.
- d) Recomendaciones y sugerencias para la mejor consecución de los fines.

El resumen de los informes deberá integrarse en la memoria anual de la entidad.

### **Disposición Final.**

El presente Reglamento entrará en vigor desde su aprobación por el Consejo de Administración de la Mutua y será revisado siempre que se produzcan cambios normativos o en la organización, que lo hagan oportuno