

Reglamento

Defensa del Cliente

de Fiatc Mutua de Seguros y Reaseguros

Índice

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

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 Departamento de Atención al Cliente de FIATC (SAC) 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 Departamento de Atención al cliente.

El Servicio de Atención al Cliente de la Entidad aseguradora 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 en relación a los contratos de seguros, así como aquellas vinculadas a la actuación de sus agentes y operadores de banca seguro.

Para ello, el Departamento de Atención al Cliente de FIATC 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 servicio de atención al cliente, a fin de lograr que el Departamento funcione con la mayor diligencia y eficacia en beneficio de los clientes.

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

Artículo 4.- Requisitos del Departamento de Atención al Cliente.

El Departamento de Atención al Cliente de FIATC se regirá 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 Departamentos de la entidad de prestar toda la información necesaria para resolver la controversia presentada por sus clientes.

El titular del Departamento de Atención al Cliente 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 Presidente de la Mutua por un periodo de cinco años con posibilidad de renovación por periodos de igual duración. Será el mismo Presidente quien acuerde el cese o bien la sustitución por enfermedad o renuncia del titular del Departamento de Atención al Cliente. Además de por estas causas, el titular del Departamento de Atención al Cliente 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.

La designación o sustitución del titular del Departamento del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la autoridad supervisora que corresponda.

Todo el personal integrado en el Departamento de Atención al Cliente 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 Departamento de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente 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 Departamento de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente 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 Departamento de Atención al Cliente 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 SAC, 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 SAC 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 al Departamento de Atención al Cliente de la entidad deberán dirigirse o bien por correo a la sede social sita en Avenida Diagonal, 648, 08017 de Barcelona, a través de fax al núm. 93-602.73.74 o ante cualquier oficina abierta al público que tenga la entidad, así como en la dirección de correo electrónico scac@fiatc.es.

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

1.- Una vez recibida la queja o reclamación, se acusará recibo por escrito de la misma y comprobado que ésta reúne los requisitos de presentación anteriormente indicados se procederá a la apertura del expediente.

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.

3.- Las quejas y/o reclamaciones recibidas por el SAC podrán ser inadmitidas cuando comprobadas las mismas concorra 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 aquéllas 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.

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 SAC 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 Servicio de Atención al Cliente. 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 SAC 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 dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

CAPITULO V - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y Defensor del Partícipe

Artículo 13.- Relación del Servicio de Atención al Cliente 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 Departamento de Atención al Cliente, el cliente-reclamante podrá presentar su queja o reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid, Teléfonos 902 19 11 11/952 24 99 82, correo electrónico: oficinavirtual@mineco.es.

Artículo 14.- El Defensor del Partícipe

En el supuesto de que la queja o reclamación traiga causa de un plan de pensiones promovido y/o gestionado por FIATC, los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes, en el caso de disconformidad con el resultado emitido o bien en ausencia de resolución emitida en un mes por el Departamento de Atención al Cliente, podrán dirigir su reclamación en segunda instancia al Defensor del Partícipe, Sr. D. José Manuel Alburquerque, Travesera de Gracia, 62, Atico 2ª, 08006, correo electrónico: defensordelparticipa@fiatc.es, con el procedimiento establecido en su propio reglamento de funcionamiento.

En el supuesto de disconformidad con la resolución del Defensor del Partícipe, el reclamante podrá dirigir su reclamación, en tercera instancia, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Queda a salvo la plenitud de la tutela judicial, al recurso de otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje o el ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

CAPITULO VI - Informe Anual

Artículo 15.- Elaboración del Informe y su contenido

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Departamento o Servicio de Atención al Cliente 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.

CAPITULO VII - Defensor del Partícipe

Artículo 16.- Concepto y beneficiarios

El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de reclamaciones establecido en el presente reglamento se aplicará asimismo a las reclamaciones que se presenten ante el Defensor del Partícipe, a quien podrán dirigirse los partícipes, beneficiarios o sus derechohabientes de planes de pensiones de sistema individual de los fondos que gestiona y promueve la Mutua de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de Planes y Fondos de Pensiones.

La decisión del Defensor del Partícipe favorable a la reclamación vinculará a la Mutua. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso de otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

Las reclamaciones que pretendan presentarse ante el Defensor del Partícipe deberán dirigirse a defensordelparticipa@fiatc.es

Disposición Final.

El presente Reglamento entrará en vigor desde su aprobación por el Consejo de Administración de la Mutua.