

**REGLAMENT
PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE
MEDIOLANUM INTERNATIONAL LIFE DAC,
SUCURSAL A ESPANYA**

Aprovat per la representació a Espanya de MEDIOLANUM INTERNATIONAL LIFE DAC, Sucursal a Espanya el dia 15 d'abril del 2005.

DISPOSICIÓ PRELIMINAR

Article 1er.- Objecte i àmbit del present Reglament.

El present Reglament regula el Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant, el Servei) de MEDIOLANUM INTERNATIONAL LIFE DAC, Sucursal a Espanya (d'ara endavant, l'Entitat o la Sucursal), l'objecte del qual serà atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presenten els seus clients en qualitat d'usuaris de serveis financers, de conformitat amb allò que estableix l'Ordre ECO/734/2004, de l'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, publicada al BOE núm. 72 del 24 de març del 2004.

CAPÍTOL PRIMER TITULAR DEL SERVEI

Article 2on.- Designació del Titular i Titular Suplent.

El Representant legal a Espanya de la Sucursal designarà el Titular del Servei, que haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i tenir els coneixements i l'experiència adients per exercir les seves funcions, de la forma prevista a la citada Ordre 734/2004.

La designació es comunicarà a la Direcció General d'Assegurances.

El Representant legal a Espanya de la Sucursal també podrà designar, si ho considera oportú, un Titular Suplent que tindrà com a finalitat substituir el Titular del Servei en cas d'absència, impossibilitat, malaltia o baixa, casos en els quals assumirà i exercirà les funcions pròpies del Titular.

Article 3er.- Durada del càrrec.

El mandat del Titular del Servei tindrà una durada de tres anys, tot i que es podrà renovar per períodes de temps de la mateixa durada tantes vegades com l'Entitat ho consideri oportú. El mandat del Titular Suplent del Servei, que si escau hagi estat nomenat, tindrà el mateix termini de durada i possibilitat de renovació indefinida per períodes iguals.

Article 4rt.- Causes d'incompatibilitat i inelegibilitat.

Seràn causes d'incompatibilitat i inelegibilitat per al càrrec de Titular del Servei, i Titular Suplent, el desenvolupament de qualssevol funcions en els departaments comercials o operatius de la Companyia Asseguradora.

Article 5è - Cessament

El Titular del Servei, o si escau el Titular Suplent, cessarà del seu càrrec per qualsevol de les causes següents:

- a. Expiració del termini per al qual fou nomenat, llevat que l'Entitat n'acordés la renovació de la forma que s'estableix a l'article 3 anterior.
- b. Desenvolupament de funcions a l'Entitat que impliqui causa d'incompatibilitat per al càrrec.
- c. Incapacitat sobrevinguda.
- d. Condemna per delicte en sentència ferma.
- e. Renúncia.
- f. Acord de l'Entitat fonamentat en actuació notòriament negligent en el desenvolupament del càrrec.

Quan es produeixi una vacant en els càrrecs de Titular i/o Titular Suplent, el Representant legal a Espanya de la Sucursal procedirà al nomenament d'un nou Titular, o Titular Suplent si escau, dins del mes següent al dia en què s'hagués produït la respectiva vacant en el càrrec.

CAPÍTOL SEGON FUNCIONS DEL SERVEI.

Article 6è.- Funcions del Servei.

És funció del Servei la tutela i protecció dels drets i interessos dels clients de l'Entitat que es deriven de les seves relacions amb la mateixa com a usuaris dels serveis financers, així com procurar que aquestes relacions es desenvolupin en tot moment de conformitat amb els principis de bona fe, equitat i confiança recíproca.

En compliment de la seva funció, correspon al Servei:

- a. Conèixer, estudiar i resoldre les queixes i reclamacions que els clients li plantegin amb relació a les operacions, contractes o serveis financers i, en general, quant a les seves relacions amb l'Entitat. També li correspon conèixer, estudiar i resoldre les qüestions que la mateixa Entitat li sotmeti pel que fa a les seves relacions amb els seus clients quan la mateixa Entitat ho consideri oportú. En ambdós supòsits, podrà intervenir com a mediador entre els clients i l'Entitat amb l'objecte de propiciar una solució amistosa entre les dues parts.
- b. Presentar, formular i realitzar davant l'Entitat informes, recomanacions i propostes en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, a judici seu, puguin afavorir les bones relacions i mostres de confiança que han d'existir entre l'Entitat i els seus clients.

Article 7è.- Matèries excloses.

En tot cas, s'exclouen de les competències del Servei:

- a. Les relacions entre l'Entitat i els seus treballadors.

- b. Les relacions entre l'Entitat i la seva xarxa comercial externa.
- c. Les relacions entre l'Entitat i els seus accionistes.
- d. Les que facin referència a qüestions que es trobin en tramitació o ja s'hagin resolt per via administrativa, judicial o arbitral, o que tinguin per objecte impedir, dilatar o entorpir l'exercici de qualsevol dret de l'Entitat contra els seus clients.

CAPÍTOL TERCER OBLIGACIONS DE L'ENTITAT AMB RELACIÓ AL SERVEI.

Article 8è.- Autonomia i mitjans.

L'Entitat adoptarà les mesures necessàries per separar l'actuació del Servei de la resta de departaments comercials o operatius de la Companyia Asseguradora, de manera que es garanteixi que el Servei pren de manera autònoma les seves decisions pel que fa a l'àmbit de la seva activitat i s'eviten conflictes d'interès.

L'Entitat s'assegurarà que el Servei estigui dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

Article 9è.- Obligacions de l'Entitat.

En particular, correspon a l'Entitat:

- a. Col·laborar amb el Servei amb tot allò que afavoreixi el millor exercici de les seves funcions i, especialment, facilitar-li tota la informació que sol·liciti en matèries de la seva competència i amb relació a les qüestions que se sotmetin a la seva consideració.
- b. Posar a disposició dels seus clients, a totes les seves oficines obertes al públic així com, si escau, a la pàgina web si n'hi hagués una, la següent informació:
 - b-1 existència, funcions i adreça postal i electrònica del Servei;
 - b-2 obligació de l'Entitat d'atendre i resoldre les queixes en un termini de dos mesos des de la seva presentació;
 - b-3 el contingut del present Reglament; i
 - b-4 referència al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat com de la normativa sobre transparència i protecció del client.
- c. Rebre i valorar les queixes que es puguin formular pel que fa a l'actuació del Servei i adoptar, si escau, la decisió a la qual fa referència l'apartat f) de l'article 5è del present Reglament.

CAPÍTOL QUART

REQUISITS I PROCEDIMENT DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS.

Article 10è.- Objecte de les queixes i reclamacions.

Els clients de l'Entitat es podran adreçar al Servei quan considerin que en un contracte, operació o servei prestat per l'Entitat han estat objecte d'un tractament negligent, incorrecte o no ajustat a Dret, tret en els casos exclosos per l'article 7è del present Reglament.

Article 11è.- Forma.

La presentació de les queixes i reclamacions es podrà efectuar, personalment o mitjançant representació, en paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'haurà d'ajustar a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document en el qual s'hi farà constar:

- a. Nom, cognoms i adreça de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del D.N.I. per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b. Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c. Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- d. Confirmació expressa que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e. Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals de les quals disposa i en les quals es fonamenta la seva queixa o reclamació.

Les queixes i reclamacions es podran presentar davant el Servei, al domicili de la sucursal, així com a l'adreça de correu electrònic que s'habiliti amb aquesta finalitat, i que es facilitarà a la Direcció General d'Assegurances, figurant també a la pàgina web de l'Entitat si n'hi hagués una.

La presentació i tramitació de reclamacions davant del Servei té caràcter totalment gratuït.

Article 12è.- Termini.

La presentació d'una queixa o reclamació per part d'un client davant del Servei s'haurà de dur a terme dins del termini de dos anys a comptar de la data en què el client tingués coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

Les queixes o reclamacions presentades fora de termini no s'admetran a tràmit sense perjudici d'allò que estableix l'article 13.4 del present Reglament.

Article 13è.- Admissió a tràmit.

1. Un cop l'Entitat hagi rebut la queixa o reclamació, en cas que el servei o departament que hagués prestat el servei al qual feia referència la queixa o reclamació no l'hagués resolt a favor del client, la queixa o reclamació es remetrà al Servei, començant en aquest moment el còmput del termini de dos mesos que estableix l'article 16è del present Reglament. En tot cas, l'entitat confirmarà per escrit la recepció de la reclamació.

Un cop el Servei hagi rebut la queixa o reclamació, es procedirà a l'obertura del corresponent expedient.

L'interessant presentarà la queixa o reclamació una sola vegada sense que se li pugui exigir la reiteració davant diferents òrgans de l'Entitat.

2. Si la identitat del reclamant no es trobés suficientment acreditada, o no fos possible establir amb claredat els fets que són objecte de la queixa o reclamació, el Servei requerirà al reclamant que complementi la documentació tramesa en un termini de deu dies naturals, amb l'avertència que, en cas de no fer-ho, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors als quals fa referència el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos que es preveu a l'article 16.è del present Reglament.

3. Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'afer ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan les qüestions que són objecte de queixa o reclamació no facin referència a interessos i drets legalment reconeguts a les persones com a clients de l'Entitat.
- d) Quan es presentin queixes o reclamacions que siguin reiteració d'altres anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets o d'altres d'iguals.

- e) Quan hagi transcorregut el termini de dos anys per a la presentació de les queixes o reclamacions a comptar del moment que el client tingués coneixement dels fets que donen lloc a la queixa o reclamació.

Quan el Servei tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, s'haurà d'abstenir de tramitar la primera i comunicar-li al reclamant l'arxivament de l'expedient.

4. Quan, per qualsevol de les causes indicades, la queixa o reclamació s'entengui com a no admissible a tràmit, així se li farà saber a l'interessat mitjançant decisió motivada i se li concedirà un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat contesti, i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Un cop s'hagi rebutjat l'admissió a tràmit d'una queixa o reclamació, aquesta no es podrà tornar a plantejar novament davant del Servei.

Article 14è.- Tramitació.

1. Durant la tramitació de l'expedient, el Servei podrà recopilar, tant del reclamant com de l'Entitat, tots els aclariments, dades, informes o elements de prova que jutgi necessaris per a la resolució del cas. El Servei podrà fixar en cada cas terminis prudencials per emplenar aquestes peticions sense que, tret de causa justificada, el termini fixat pugués superar els quinze dies naturals.

2. En cas que durant la tramitació de l'expedient el reclamant iniciés qualsevol actuació administrativa o exercís qualsevol acció judicial que versés sobre el mateix objecte de la queixa o reclamació, el Servei arxivarà l'expedient sense cap més tràmit i comunicarà l'esmentat extrem al reclamant.

Article 15è.- Acord amistós. Acceptació i desistiment.

Abans de dictar la seva resolució, el servei podrà fer les gestions necessàries i fer les propostes pertinents a les parts per arribar a un acord amistós. Un cop assolit, l'acord de les parts tindrà caràcter vinculant per a ambdues i el Servei donarà per conclòs l'expedient.

Així mateix, l'expedient també s'arxivarà en cas d'acceptació per part de l'Entitat, a satisfacció del reclamant, i en cas de desistiment per part de l'últim.

Article 16è.- Termini per dictar la resolució.

El Servei disposarà d'un termini de dos mesos, a comptar de la presentació de la queixa o reclamació, per dictar el seu pronunciament, alhora que el reclamant, a partir de la finalització d'aquest termini, podrà acudir al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat.

Article 17è.- Contingut i notificació de la resolució.

Les resolucions del Servei que decideixin les queixes o reclamacions que li hagin estat sotmeses seran sempre motivades i contindran unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada. Les resolucions esmentades es fonamentaran en les normes jurídiques aplicables al cas, les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela, així com en les bones pràctiques i usos financers. En cas que la resolució s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors semblants, s'expressaran les raons que justifiquin el canvi de criteri.

Les resolucions del Servei contindran referència expressa a la facultat que assisteix al reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat.

Un cop dictada, la resolució es notificarà a les parts en un termini màxim de deu dies naturals a comptar de la seva data, a través del mateix mitjà en que s'hagués presentat la queixa o reclamació, tret que el reclamant designi expressament una altra forma.

CAPÍTOL CINQUÈ EFECTES DE LA RESOLUCIÓ.

Article 18è.- Efectes de la resolució per al reclamant.

El reclamant no estarà obligat a acceptar la resolució dictada pel Servei i podrà iniciar les actuacions administratives o exercitar les accions judicials que consideri pertinents.

Sense perjudici d'això, el Servei es podrà adreçar al reclamant amb la finalitat d'aconseguir la seva acceptació per escrit. L'acceptació es farà en els mateixos termes de la resolució i anirà acompanyada de la renúncia expressa a cap altra acció reclamatòria, ja sigui judicial, administrativa o d'una altra índole.

El Servei notificarà l'Entitat sobre l'acceptació de la resolució.

Article 19è.- Efectes de la resolució per a l'Entitat.

La resolució dictada pel Servei, favorable al reclamant, vincularà l'Entitat.

Un cop acceptada la resolució, l'Entitat l'executarà en el termini màxim d'un mes quan, en virtut de la mateixa resolució, hagi de pagar una quantitat o realitzar qualsevol altre acte a favor del reclamant, tret que en funció de les circumstàncies del cas la resolució estableixi un termini diferent. El termini per a l'execució es comptarà del dia que el Servei notifiqui l'Entitat sobre l'acceptació del reclamant.

CAPÍTOL SISÈ INFORME ANUAL.

Article 20è.- De l'Informe Anual.

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei presentarà davant el Representant legal de la Sucursal un Informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

L'Informe Anual tindrà el següent contingut mínim:

- a) resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats;
- b) resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant;
- c) criteris generals continguts a les decisions; i
- d) recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a un millor assoliment de les finalitats que informen la seva actuació.

L'Informe Anual pot incloure recomanacions o suggeriments encaminats a facilitar les millors relacions entre l'Entitat i els seus clients. Així mateix, l'Entitat podrà acordar la publicació d'aquelles resolucions que cregui convenientes, atès el seu interès general, mantenint en tot cas la reserva pel que fa a la identitat de les parts intervinents.

Almenys un resum de l'Informe s'integrarà a la Memòria anual de l'Entitat.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única.- Expedients en tramitació.

Els expedients que es trobin en procés de tramitació en data d'aprovació del present Reglament es continuaran substanciant segons el procediment anteriorment establert.

DISPOSICIÓ FINAL

Única.- De la modificació del Reglament.

El present Reglament es podrà modificar per acord del Representant legal de la Sucursal.