

**REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
MEDIOLANUM INTERNATIONAL LIFE DAC,  
SUCURSAL EN ESPAÑA**

**Aprobado por la representación en España de MEDIOLANUM INTERNATIONAL LIFE DAC, Sucursal en España el día 15 de abril de 2005.**

## **DISPOSICIÓN PRELIMINAR**

### **Artículo 1º.- Objeto y ámbito del presente Reglamento.**

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de MEDIOLANUM INTERNATIONAL LIFE DAC, Sucursal en España (en adelante, la Entidad o la Sucursal), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes en calidad de usuarios de servicios financieros, de conformidad con lo establecido en 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, publicadas en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2.004.

## **CAPÍTULO PRIMERO TITULAR DEL SERVICIO**

### **Artículo 2º.- Designación del Titular y Titular Suplente.**

El Titular del Servicio será designado por el Representante legal en España de la Sucursal debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en la forma prevista en la citada Orden 734/2004.

La designación será comunicada a la Dirección General de Seguros

El Representante legal en España de la Sucursal podrá designar también si lo considera oportuno, un Titular Suplente que tendrá por finalidad sustituir al Titular del Servicio en casos de ausencia de éste, imposibilidad, enfermedad o baja, asumiendo y ejercitando en tal caso las funciones propias del Titular.

### **Artículo 3º.- Duración del cargo.**

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años, aunque podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Entidad. El mismo plazo de duración y posibilidad de renovación indefinida por periodos iguales tendrá el cargo de Titular Suplente del Servicio que en su caso haya sido nombrado.

### **Artículo 4º.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.**

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del Servicio, y Titular Suplente, el desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la Compañía Aseguradora.

### **Artículo 5º.- Cese.**

El Titular del Servicio, o en su caso el Titular Suplente, cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Entidad acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 3 anterior.
- b. Desarrollo de funciones en la Entidad que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- c. Incapacidad sobrevenida.
- d. Condena por delito en sentencia firme.
- e. Renuncia.
- f. Acuerdo de la Entidad fundado en actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Cuando se produzca una vacante en los cargos de Titular y/o Titular Suplente, el Representante legal en España de la Sucursal procederá al nombramiento de un nuevo Titular, o Titular Suplente en su caso, dentro del mes siguiente al día en que se hubiera causado la respectiva vacante en el cargo.

## **CAPÍTULO SEGUNDO FUNCIONES DEL SERVICIO.**

### **Artículo 6º.- Funciones del Servicio.**

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la Entidad derivados de sus relaciones con la misma como usuarios de los servicios financieros, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios financieros y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

### **Artículo 7º.- Materias excluidas.**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre la Entidad y sus empleados.

- b. Las relaciones entre la Entidad y su red comercial externa.
- c. Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas.
- d. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra sus clientes.

### **CAPÍTULO TERCERO OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.**

#### **Artículo 8º.- Autonomía y medios.**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar la actuación del Servicio de los restantes departamentos comerciales u operativos de la Compañía Aseguradora, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

La Entidad se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

#### **Artículo 9º.- Obligaciones de la Entidad.**

En particular, corresponde a la Entidad:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b. Poner a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público así como en su caso, en la página web si la hubiere, la siguiente información:
  - b-1 existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
  - b-2 obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación;
  - b-3 el contenido del presente Reglamento; y
  - b-4 referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado f) del artículo 5º del presente Reglamento.

## **CAPÍTULO CUARTO REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

### **Artículo 10º.- Objeto de las quejas y reclamaciones.**

Los clientes de la Entidad podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por la Entidad hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 7º del presente Reglamento.

### **Artículo 11º.- Forma.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en 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.

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 del D.N.I. para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Confirmación expresa de 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.
- e. Lugar, fecha y firma.

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

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en el domicilio de la sucursal, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin, y que se facilitará a la Dirección General de Seguros, figurando también en la página web de la Entidad si la hubiere.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

#### **Artículo 12º.- Plazo.**

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo no serán admitidas a trámite sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13.4 del presente Reglamento.

#### **Artículo 13º.- 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 el servicio o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 16º del presente Reglamento. En todo caso, la entidad acusará recibo por escrito de la reclamación.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente 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, el Servicio requerirá al reclamante para que complete 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 artículo 16º 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.
- 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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos o iguales hechos.

- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones a contar desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos que dan lugar a la queja o reclamación.

Cuando el Servicio tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera, comunicando al reclamante el archivo del expediente.

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

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

#### **Artículo 14º.- Tramitación.**

1. Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince días naturales.

2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara alguna acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Servicio archivará el expediente sin más trámite comunicando dicho extremo al reclamante.

#### **Artículo 15º.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.**

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

#### **Artículo 16º.- Plazo para dictar la resolución.**

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado.

#### **Artículo 17º.- Contenido y notificación de la resolución.**

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, 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 resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

### **CAPÍTULO QUINTO EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.**

#### **Artículo 18º.- Efectos de la resolución para el reclamante.**

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

Sin perjuicio de ello, el Servicio podrá dirigirse al reclamante al objeto de recabar su aceptación por escrito. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.

La aceptación de la resolución será notificada a la Entidad por el Servicio.

#### **Artículo 19º.- Efectos de la resolución para la Entidad.**

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

### **CAPÍTULO SEXTO INFORME ANUAL.**

#### **Artículo 20º.- Del Informe Anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Representante legal de la Sucursal, un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- 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; y
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la Entidad y sus clientes. Asimismo, la Entidad podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad.

#### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

##### **Única.- Expedientes en tramitación.**

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

##### **Única.- De la modificación del Reglamento.**

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Representante legal de la Sucursal.