

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL MUTUALISTA, DEL ASEGURADO Y DEL CLIENTE DE MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA Y MUTUACTIVOS PENSIONES SAU SGFP

PREÁMBULO

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente, así como el defensor del Cliente.

La citada disposición prevé que las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un servicio o departamento de atención al cliente único; igual procedimiento podrá ser utilizado para la designación del defensor del cliente.

De conformidad con lo anterior, las sociedades Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija, y sus participadas al 100%, MUTUACTIVOS PENSIONES SAU SGFP, MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU, han acordado Disponer del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, como departamentos únicos de atención y defensor del cliente.

El presente Reglamento para la defensa del Mutualista, del Asegurado y del Cliente tiene por objeto fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de las sociedades de su ámbito de aplicación por parte del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, de conformidad con las previsiones legales en materia de atención al Cliente de las entidades financieras.

REGLAMENTO

CAPITULO I

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto:

1.- Fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de las sociedades incluidas en su ámbito de actuación, por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

2.- Regular la estructura, procedimientos de selección y régimen de funcionamiento del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo de este Reglamento las entidades Mutua Madrileña Automovilista Sociedad de Seguros a Prima Fija y Mutuactivos Pensiones SAU SGFP.

CAPITULO II

Artículo 3. Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente

1. Dentro del Grupo Mutua Madrileña Automovilista se crea el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, cuyo titular será designado entre los empleados con titulación superior de Mutua Madrileña Automovilista por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista y por los órganos de gobierno de las sociedades del grupo incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento.

2. Corresponde al Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

3. El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del grupo presenten. El Departamento está adscrito a la Secretaría General de Mutua Madrileña Automovilista.

Artículo 4. Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente

1. Dentro del Grupo Mutua Madrileña Automovilista se crea la figura del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración y por los órganos de gobierno de las sociedades del grupo incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento, sometiéndose posteriormente a la ratificación por sus Juntas Generales o de los órganos de administración correspondientes del resto de entidades.

2. El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para resolver las reclamaciones y quejas que los clientes de las sociedades expresadas del grupo les presenten, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

3. Corresponderá al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente la resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas de los Mutualistas, de los Asegurados y de los Clientes del Grupo Mutua Madrileña Automovilista, previamente instruidos por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente.

4. Igualmente corresponde al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

5. Sin perjuicio de la independencia reconocida en el artículo 7 de la Orden ECO 734/2004, a efectos organizativos el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente queda adscrito directamente al Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista, relacionándose con el mismo a través de su Presidente. Actuará con independencia respecto de las entidades y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración podrá requerirle de forma puntual o con la periodicidad que se fije para ser informado de los distintos aspectos ligados a su función.

6. El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente asumirá, asimismo, las funciones de Defensor del partícipe que se contienen en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de planes y fondos de pensiones en relación con los planes de pensiones del sistema individual de los que el Grupo Mutua Madrileña es o puede ser en el futuro Entidad Promotora o Gestora.

Por ello, el procedimiento de presentación, tramitación y terminación de quejas y reclamaciones establecido en este Reglamento se aplicará, asimismo, a las que se presenten ante el Defensor del partícipe de los planes de pensiones individuales formalizados o que formalice en el futuro las empresas del Grupo.

Respecto de los planes de pensiones de empleo o asociados, el Defensor conocerá de las reclamaciones relacionadas con los servicios financieros prestados por Grupo Mutua Madrileña como entidad Gestora, excluyéndose el resto.

La decisión del Defensor favorable al reclamante vinculará a la empresa correspondiente del Grupo. En el mismo sentido, cuando actúe como Defensor del partícipe, vinculará a las empresas del Grupo como promotora o gestora. No obstante, esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativas.

Artículo 5. Requisitos y plazo

1. El titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente reunirán los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contarán con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en los artículos 5 y 7 de la ECO 734/ 2004.

2. Sus mandatos serán de 5 años, pudiendo ser renovados una vez por igual plazo.

Artículo 6. Incompatibilidades

1. No podrán desempeñar las funciones de titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente o de Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de las entidades del grupo, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en los mismos.

2. Deberán abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para ellos, bien sea por afectarles directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas

con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

3. En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al propio titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, si la causa de abstención concurriese en el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

Si concurriese la causa de abstención en el titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

Artículo 7. Cese

1. El titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente cesarán en sus funciones por cumplimiento del plazo, desistimiento, imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes.

2. Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista y los órganos de gobierno de las Sociedades del Grupo, previa instrucción del correspondiente expediente.

3. El expediente, que en todo caso será contradictorio, será instruido por el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Mutua Madrileña Automovilista.

Artículo 8. Competencias

1. Corresponderá al Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente la instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de Mutua Madrileña Automovilista SSPF y Mutuactivos Pensiones SAU SGFP, presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como la resolución en su caso.

2. Corresponderá al Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente resolver sobre las reclamaciones y quejas previamente instruidas por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, cuando el reclamante no estuviera conforme con la resolución adoptada por el citado Departamento.

3. Las decisiones del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente deberán producirse en el plazo de un mes, y las del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente en el plazo de dos meses desde la presentación de la solicitud de continuación del expediente de reclamación o queja. Cuando sean favorables al reclamante vincularán respectivamente a Mutua Madrileña Automovilista SSPF y Mutuactivos Pensiones SAU SGFP . Si no fuera posible responder dentro del plazo previsto, se informará al reclamante sobre las causas del retraso y se le indicará la fecha probable de resolución del expediente.

4. En caso de disconformidad con la decisión adoptada por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y, en su caso, del Defensor del

Mutualista del Asegurado y del Cliente y una vez se haya agotado esa vía, el cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la DGSFP.

CAPITULO III

Artículo 9. Plazo de Presentación

A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

Artículo 10. Colaboración

1. Corresponderá a Mutua Madrileña Automovilista organizar la estructura interna del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y del Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente, repercutiendo proporcionalmente los costes al resto de entidades del Grupo.

2. Los departamentos y servicios de Mutua Madrileña Automovilista SSPF y Reaseguros y Mutuactivos Pensiones SAU SGFP prestarán todo su apoyo al Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y al Defensor del Mutualista del Asegurado y del Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando en especial toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. 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.

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.

2. 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 documento nacional de identidad 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 hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) 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 al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

Artículo 12. Admisión a trámite

1. Si la queja o reclamación no hubiese sido resuelta a su favor por el propio Departamento objeto de la misma, el cliente podrá solicitar la continuación del procedimiento ante el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y, en su caso, ante el Defensor del Mutualista del Asegurado y del Cliente dirigiéndose por escrito a cualquiera de ellos.

Recibido el escrito de solicitud de continuación del procedimiento en los mencionados Departamentos, se acusará recibo al reclamante y se le informará sobre la apertura o no de expediente, y tramitación del mismo que, salvo los supuestos de desistimiento o allanamiento, se resolverá en el plazo previsto en el artículo 8 de este Reglamento.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, bastando, en el caso de que no hubiese sido resuelta a satisfacción por el Departamento afectado, con la presentación de un escrito solicitando la continuación de la tramitación.

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 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 los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en el artículo 8 del 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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

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 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 734/2004.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece este Reglamento.

Cuando se tuviera 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.

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

Artículo 13. Tramitación

El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de cinco días.

Artículo 14. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente adoptase una resolución a satisfacción del reclamante, se lo comunicará a éste y al Departamento afectado, salvo que existiere desistimiento del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite, dando por finalizado el procedimiento.

2. 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. No obstante, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 15. Elevación del expediente

Si la resolución dada por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente no fuese aceptada por el reclamante, éste podrá solicitar por escrito la continuación del expediente para su resolución por el Defensor del Mutualista, del Asegurado, y del Cliente, que resolverá en el plazo previsto del artículo 8 del Reglamento.

Artículo 16. Finalización y notificación

1. Para la resolución de los expedientes, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente podrá pedir cuantos informes estime oportunos a los departamentos y servicios de las entidades afectadas.

2. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el escrito de solicitud de continuación del expediente fuera presentado ante el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente o ante el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

3. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, 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, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.

4. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días 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 mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

CAPITULO IV

Artículo 17. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP

Mutua Madrileña Automovilista SSPF y Reaseguros y Mutuactivos Pensiones SAU SGFP atenderán los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Secretario del Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista.

Artículo 18. Informe Anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista y órganos de administración de las sociedades correspondientes un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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.

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

2. Al menos un resumen del informe se entregará en la memoria anual de las entidades.

Disposición Final

El presente Reglamento deberá ser aprobado por los órganos de gobiernos de las sociedades incluidas en su ámbito objetivo, entrando en vigor para cada una de ellas, el día en que se produzca la misma.