

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE MUTUACTIVOS SAU SGIIC Y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV SAU**

## **PREÁMBULO**

La Orden ECO/734/2004 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 Cliente de Mutuactivos SAU, SGIIC y Mutuactivos Inversiones AV, SAU, tiene por objeto fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de las entidades financieras MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV, SAU, por parte del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y el Defensor del Mutualista.

## **REGLAMENTO**

### **CAPITULO I**

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación**

1.- El presente Reglamento tiene por objeto:

1.1- Fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de las entidades financieras MUTUACTIVOS SAU, SGIIC Y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV, SAU, por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente y el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente.

1.2.- 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.

2.- Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo de este Reglamento MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV, SAU..

### **CAPITULO II**

## **Artículo 2. Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente**

1.- El titular del Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, 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 de su grupo empresarial que dispongan del mismo como departamento de atención al cliente.

2.-El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente está adscrito a la Secretaría General de Mutua Madrileña Automovilista y cuenta con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU.

## **Artículo 3. Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente**

1.- El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente será designado por el Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista y los órganos de gobierno de las sociedades de su grupo empresarial que dispongan del mismo como defensor del cliente.

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 MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU, 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.- 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.

El Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente actuará con independencia respecto de MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista podrá requerirle de forma puntual o con la periodicidad que se fije para ser informado de los distintos aspectos ligados a su función.

La decisión del Defensor favorable al reclamante vinculará a MUTUACTIVOS SAU, SGIIC o MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU. 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 4. 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 Orden ECO 734/ 2004.

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

### **Artículo 5. 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 cualquiera de las sociedades de su grupo empresarial que dispongan de los mismos como departamento de atención o defensor del cliente, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en las mismas.

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 6. 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 empresarial que dispongan de los mismos como departamento de atención o defensor del cliente, 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 7. 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 MUTUACTIVOS SAU SGIIC Y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV, SAU 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 recepción del expediente de reclamación o queja en dichos órganos. Cuando sean favorables al reclamante vincularán a MUTUACTIVOS SAU, SGIIC o MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU. 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 CNMV.

## **CAPITULO III**

### **Artículo 8. 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 9. 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 a las sociedades de su grupo empresarial que dispongan de los mismo como departamento de atención o defensor del cliente.

2. Los departamentos y servicios de MUTUACTIVOS SAU SGIIC Y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV SAU 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 10. 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 y sucesivas.

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 MUTUACTIVOS SAU, SGIIC o MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

## **Artículo 11. Admisión a trámite**

1. Si la queja o reclamación no hubiese sido respondida favorablemente al reclamante por el propio departamento objeto de la misma, ésta será resuelta por el Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente, que continuará el procedimiento y resolverá en el plazo previsto en el artículo 8 de este Reglamento.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de MUTUACTIVOS SAU, SGIIC o MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU.

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 12. 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 MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU, 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 13. 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 14. 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.

### **Artículo 15. 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 MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU.

2. El expediente deberá finalizar en el plazo previsto en el artículo 8 del Reglamento.

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. 7

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 16. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV**

MUTUACTIVOS SAU SGIIC Y MUTUACTIVOS AV SAU atenderán los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Secretario del Consejo de Administración de Mutua Madrileña Automovilista.

### **Artículo 17. 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 ante los órganos de administración correspondientes de MUTUACTIVOS SAU, SGIIC, Y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV, SAU 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 sugerencia 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 MUTUACTIVOS SAU, SGIIC y MUTUACTIVOS INVERSIONES, AV, SAU.



## **Disposición Final**

El presente Reglamento entrará en vigor una vez que haya sido aprobado por el Consejo de Administración de MUTUACTIVOS SAU, SGIIC Y MUTUACTIVOS INVERSIONES AV, SAU.