



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CNP PARTNERS

Madrid, a junio de 2017.



TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. LEGISLACION APLICABLE.

El presente Reglamento se rige por Ley 20/2015, de 14 de Julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento, por la Ley 26/2006, de Mediación de seguros y reaseguros privados por la ley 2/2011 de 4 de marzo de Economía Sostenible, y por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, sobre los departamentos y servicios de Quejas y Reclamaciones de las entidades financieras.

Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de todas las Entidades pertenecientes al Grupo CNP y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Servicio de Quejas y Reclamaciones y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

En el supuesto de que así esté previsto en los estatutos de alguna entidad, será posteriormente ratificado por la junta o asamblea general.

El Servicio de Quejas y Reclamaciones será único para todas las entidades que, estando sujetas a cuanto se dispone en la Orden, formen en cada momento parte del mismo grupo económico en el sentido que da a esta expresión el artículo 4.1 de la Orden. Estas entidades son actualmente las siguientes:

- a) CNP PARTNERS de Seguros y Reaseguros, S.A.
- b) CNP Assurances, S.A., Sucursal en España
- c) CNP CAUTION, S.A., Sucursal en España

Bastará para la incorporación al Servicio de Quejas y Reclamaciones la pertenencia de cualquier nueva entidad al Grupo y su inclusión en el ámbito de aplicación establecido en el Artículo 2 de la Orden junto con el correspondiente acuerdo de designación adoptado de conformidad con lo establecido por el artículo 4 de la Orden, siendo asimismo necesaria su inclusión en la anterior enumeración.

Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS.

➤ **Entidad Aseguradora** (en adelante Entidad):

Persona jurídica, en este caso es cada una de las Entidades que pertenecen al Grupo CNP y que en virtud de un contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios, perjudicados y derechohabientes de unos y otros, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

➤ **Entidad Promotora de Plan de Pensiones:**

Persona jurídica que promueve la creación del plan de pensiones, en los cuales se define del derecho de las personas, a cuyo favor se constituye el plan de pensiones, a percibir rentas o capitales, por jubilación, supervivencia, incapacidad permanente, dependencia y fallecimiento.

Madrid, a junio de 2017.



➤ **Entidad Gestora de Fondos de Pensiones** (en adelante Entidad):

Persona jurídica que administra los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

➤ **Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica a la que corresponde la custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros de los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

➤ **Servicio de Quejas y Reclamaciones:**

El Servicio de Quejas y Reclamaciones, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del Servicio de Quejas y Reclamaciones, a efectos de resolución de quejas y reclamaciones, son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por escrito por los clientes.
- Mejora del servicio y de la satisfacción del cliente en el tratamiento de las reclamaciones.
- La transmisión de información necesaria al Defensor del Cliente para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual, que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.
- La atención de los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuar a la Entidad en el ejercicio de sus funciones.

Datos del Servicio de Quejas y Reclamaciones:

CNP PARTNERS de Seguros y Reaseguros, S.A.

Carrera de San Jerónimo, 21. 28014 MADRID

T. +34 91 5 24 34 00

reclamaciones@cnppartners.eu

e-mail Para las Entidades, CNP Partners de Seguros y Reaseguros, S.A., CNP Assurances, S.A., Sucursal en España, CNP CAUTION, Sucursal en España:

reclamaciones@cnppartners.eu

➤ **Defensor del Cliente** (en adelante Defensor):

Persona física o jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que

Madrid, a junio de 2017.



corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometán a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

➤ **Defensor del Partícipe** (en adelante Defensor):

Persona física o jurídica que actúa con independencia respecto de a Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- atender y resolver la totalidad de las quejas y reclamaciones que se sometán a su decisión en el marco del presente Reglamento,
- promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros,
- la elaboración de una Memoria anual de forma conjunta con el Servicio de Quejas y Reclamaciones.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad.

Para las Entidades, CNP PARTNERS de Seguros y Reaseguros, S.A., CNP Assurances, S.A., Sucursal en España, CNP CAUTION, S.A. Sucursal en España será:

D.A. Defensor, S.L. (en adelante Defensor):

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud del contrato suscrito con CNP asume las funciones de Defensor del Cliente y del Partícipe.

Datos del Defensor:

D.A. Defensor
C/ Velázquez, 80 1ª D
28001- MADRID
Tel 91 310 40 43-Fax 91 308 49 91
e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

Madrid, a junio de 2017.



➤ **Reclamante:**

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad

En relación a los contratos de seguro, el tomador, asegurado, beneficiario, perjudicado o derechohabientes de todos ellos.

En relación con los planes de pensiones, los partícipes y beneficiarios, perjudicados y los derechohabientes de unos y otros.

En relación con la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca seguros.

➤ **Quejas:**

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

➤ **Reclamaciones:**

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

➤ **Normativa de transparencia y protección de la clientela:**

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

➤ **Buenas prácticas y usos financieros:**

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Artículo 4. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

La Entidad atiende y resuelve las quejas y reclamaciones presentadas por escrito directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la entidad directamente o a través de agentes y/u operadores de bancaseguros, siempre que tales quejas y 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

Madrid, a junio de 2017.



buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A tales efectos dispone del Servicio de Quejas y Reclamaciones y del Defensor.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

Artículo 5. INELEGIBILIDAD Y DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE Y SUPLENTE DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONE

No podrá ser elegido Responsable ni Suplente de la Gestión de las Reclamaciones, quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

El Responsable y el Suplente para la gestión de reclamaciones, estarán adscritos al Servicio de Quejas y Reclamaciones, y serán designados por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

Las funciones del Responsable de la Gestión de las Reclamaciones serán las establecidas en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre y demás normativa que la desarrolle. El Suplente de la Gestión de las Reclamaciones podrá sustituir al responsable en dichas funciones cuando existan razones objetivas para ello, fundadas en las siguientes causas:

- baja por incapacidad del titular
- vacaciones del titular
- ausencias del titular
- reclamaciones presentadas por parientes con consanguineidad o afinidad hasta segundo grado del titular
- cese en el ejercicio de las funciones del titular por las causas establecidas en el artículo 6 del reglamento

Artículo 6. DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL RESPONSABLE Y SUPLENTE DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

El mandato del Responsable y Suplente de la gestión de reclamaciones tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos. No obstante, cesará en el ejercicio de sus funciones, por los siguientes motivos:

- cese en su relación laboral en la Entidad a petición propia
- cambio de puesto de trabajo a petición propia
- prejubilación o jubilación en la Entidad.

Artículo 7. DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.

Los Defensores del Cliente y del Partícipe, serán designados por el Consejo de Administración correspondiente de entre aquellas personas o entidades ajenas al grupo de CNP con los requisitos de honorabilidad comercial y prestigio profesional y contará con los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de su cargo.

En el supuesto de que los estatutos de la entidad así lo dispongan, dicha designación será posteriormente ratificada

Madrid, a junio de 2017.



por la junta o asamblea general.

No podrán desempeñar el cargo de Defensor del Cliente y del Partícipe quienes se encuentren incurso en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas para el desempeño de su cargo o estuviese incapacitado para el ejercicio del comercio.

En caso de incurrir en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas con posterioridad a su nombramiento, el Defensor del Cliente y del Partícipe será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

La duración del mandato del Defensor del Cliente y del Partícipe será por un periodo anual y se renovará tácitamente por iguales periodos.

TÍTULO III. INTERPOSICIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8. LUGAR Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones de la Entidad, ante el Defensor del Cliente y del Partícipe, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, o sus mediadores, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin y recogida en el artículo 3 del presente Reglamento. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

El plazo para presentar una queja o reclamación, tanto al Servicio de Quejas y Reclamaciones como al Defensor, es de dos años a contar desde la fecha en la el cliente tenga conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 9. PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones o por el Defensor nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde la presentación de las mismas, conforme se expone en el Artículo precedente.

A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 10. DEBER DE COLABORACIÓN.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Quejas y Reclamaciones y al Defensor, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones, en los plazos internos establecidos a estos efectos.

Artículo 11. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE.

El conocimiento de las quejas y reclamaciones corresponde con carácter previo al Servicio de Quejas y Reclamaciones de la entidad, y posteriormente, en segunda instancia, al Defensor, no pudiendo éste resolver las quejas y reclamaciones que no haya sido previamente tramitadas y resueltas por el Servicio de Quejas y Reclamaciones.

No obstante, el Defensor no es competente para resolver en aquellos asuntos excluidos de tramitación que se

Madrid, a junio de 2017.



establecen en el artículo 21 de este Reglamento.

Los asuntos excluidos de tramitación por el Defensor, que se establecen en el artículo 21 de este Reglamento, corresponderán al Departamento de Servicio de Quejas y Reclamaciones.

Artículo 12. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Servicio de Quejas y Reclamaciones ni por el Defensor, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando la queja o reclamación no se refiera a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se derive de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 13. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Si la queja o reclamación es recibida por cualquier departamento de la Entidad, se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver y se enviará al Servicio de Quejas y Reclamaciones.

Artículo 14. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Una vez recibida la queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, se procederá a acusar recibo por escrito y a dejar constancia de la fecha de presentación de la misma, a efectos del cómputo del plazo establecido para resolver al que se hace referencia en el artículo 9 del presente Reglamento. Asimismo, el mencionado Servicio procederá a la apertura de expediente.

En el caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o si no fuera posible establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que en el plazo de diez días naturales complete la documentación con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámites. 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 9 del presente Reglamento.

Artículo 15. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Servicio de Quejas y Reclamaciones recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos

Madrid, a junio de 2017.



de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

A los efectos de su funcionamiento se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al Servicio de Quejas y Reclamaciones responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 16. RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Servicio de Quejas y Reclamaciones resolverá la queja o reclamación en el plazo máximo de dos meses.

Una vez resuelta la queja o reclamación por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, el interesado puede solicitar que sea tramitada por el Defensor de acuerdo con las competencias que el mismo tiene atribuidas por el presente Reglamento y conforme al procedimiento que se establece en los artículos 17 y siguientes del Título V, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva.

Para ello, el reclamante puede solicitar que el Servicio de Quejas y Reclamaciones le facilite el trámite ante el Defensor del Cliente, o acudir personalmente ante el mismo.

TÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR

Artículo 17. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento previsto en este título es aplicable a únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento.

Los clientes que hayan presentado quejas y reclamaciones ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones, podrán solicitar una vez resueltas, que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en este Título por el Defensor del Cliente.

Artículo 18. INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante el Servicio de Quejas y Reclamaciones, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, ante el propio Defensor, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, 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. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada,
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.

Madrid, a junio de 2017.



- Los datos de la Entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- 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.

Artículo 19. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

Artículo 20. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando previamente no hayan sido resueltas por el Servicio de Quejas y Reclamaciones de la Entidad, en cuyo caso, se remitirá al Servicio de Quejas y Reclamaciones y se informará al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.
- 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.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años establecido en el artículo 8 del presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

De la no admisión a trámite de la queja o reclamación se informará a la Entidad.

Artículo 21. QUEJAS Y RECLAMACIONES EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN.

Además de las excluidas en el artículo 12 del presente Reglamento, son quejas y reclamaciones excluidas de tramitación por el Defensor, sin perjuicio de su atención y resolución por el Servicio de Quejas y Reclamaciones, las que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente. Esta exclusión se aplica exclusivamente a las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro.

Madrid, a junio de 2017.



Cuando se entienda excluida la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado la instancia competente para conocer su queja o reclamación mediante decisión motivada y, en el plazo de cinco días naturales, se dará traslado de lo actuado al Servicio de Quejas y Reclamaciones, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

Artículo 22. ADMISION A TRÁMITE.

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se solicitará del Servicio de Quejas y Reclamaciones que formule alegaciones en el plazo de quince días hábiles a contar desde la solicitud.

Si la solicitud en este sentido es realizada por el interesado ante el propio Servicio de Quejas y Reclamaciones, éste remitirá al Defensor la documentación referida en el párrafo anterior en el mismo plazo.

En cualquiera de los dos casos el Defensor dará acuse de recibo al reclamante haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

Artículo 23. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 24. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

Artículo 25. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado —según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación— como a la Entidad, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos 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.

Artículo 26. ALLANAMIENTO.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o

Madrid, a junio de 2017.



reclamación.

Artículo 27. DESISTIMIENTO. -

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Madrid, a junio de 2017.