

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)**

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

De conformidad a 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, se ha aprobado por el Consejo de Administración de fecha 18 de Mayo de 2004 de Mutuality of Levante, Entidad de Seguros a Prima Fija, en adelante La Mutua, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente que regula la actividad del Servicio de atención al cliente de la referida Entidad.

### **2. Nombramiento del titular**

#### **2.1. Designación y cese**

La designación y cese del titular del SAC se ha adoptará por acuerdo del Consejo de Administración.

#### **2.2. Duración**

El mandato será por periodos anuales renovables, computables a partir del 1º de enero de cada año a 31 de diciembre, siendo el primero renovable a partir del 31 de diciembre de 2005.

#### **2.3. Inelegibilidad e Incompatibilidad**

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las siguientes causas de inelegibilidad:

- Realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros.
- Quede incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio

### **3. Presentación de la queja o reclamación**

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las delegaciones de La Mutua, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, se ajustará a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica; A tal efecto la dirección del correo electrónico habilitada es: [serviciocliente@mutualevante.com](mailto:serviciocliente@mutualevante.com)

La Mutua tendrá en todas sus oficinas propias impreso para la formulación de quejas y reclamaciones, según modelo que se adjunta a este reglamento como anexo I. No obstante, La Mutua admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Identificación de la póliza respecto a la que formula queja o reclamación
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la Delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Servicio de Atención al Cliente.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

#### 4. Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores. Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación.

#### 5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de todas las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por *Queja*: *Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por la Mutua y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.*

Se entiende por *Reclamación*: *Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.*

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Se podrá presentar queja o reclamación en los dos años siguientes desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación según dispone el artículo 8-3 e) de la Orden ECO/734/2004.

- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- 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.
- 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.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

## **6. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 3 "Presentación" que son necesarios para su tramitación y se acusará recibo por escrito para dejar constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo de plazo.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación se archivará la reclamación.

## **7. Tramitación interna**

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de La Mutua, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

## **8. Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, La Mutua rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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.

## **9. Finalización y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el SAC, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 6 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, salvo en contratos de seguros por grandes riesgos respecto a los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

## **10. Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones**

La Mutua atenderá por medio del Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

## **11. Informe Anual**

El Titular Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de La Mutua un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO 734/2004.

En la Memoria Anual de la Entidad se recogerá un resumen del Informe.