

GRUPO MEDIOLANUM ESPAÑA



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BANCO MEDIOLANUM, S.A. y de las Sociedades del Grupo adheridas al mismo

DISPOSICIÓN PRELIMINAR

Artículo 1º.- Objeto y ámbito del presente Reglamento

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio, o también SAC) de BANCO MEDIOLANUM, S.A. y de las sociedades adheridas al mismo (en adelante, Grupo Mediolanum España), 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.

El Servicio de Atención al Cliente que regula este Reglamento extenderá sus competencias a las sociedades del Grupo Mediolanum España que se relacionan en el Anexo I, así como cualesquiera otras entidades que pasen a formar parte del Grupo en el futuro y que se adhieran al mismo. En adelante, se designarán todas ellas de manera conjunta como “las entidades sujetas” y de manera individualizada como “la entidad sujeta”.

El Servicio dependerá de la entidad dominante del Grupo, Banco Mediolanum, S.A., siendo ésta la encargada de designar a su Titular y Titular Suplente, así como de aprobar el presente Reglamento y sus futuras modificaciones.

CAPÍTULO PRIMERO TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 2º.- Designación del Titular y Titular Suplente

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de Banco Mediolanum, S.A., en adelante, Banco Mediolanum, 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 al Banco de España, y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

El Consejo de Administración de Banco Mediolanum podrá designar también 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. Deberán concurrir en la persona del Titular Suplente los mismos requisitos del Titular referidos a honorabilidad, experiencia, competencia profesional e independencia.

Artículo 3º.- Duración del cargo

El mandato del Titular del Servicio tendrá una duración de cinco años, que podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo mediante acuerdo expreso del Consejo de Administración de Banco Mediolanum. El mismo plazo de duración y posibilidad de renovación por periodos iguales, tendrá el cargo de Titular Suplente del Servicio.

Artículo 4°.- 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 las entidades sujetas.

Artículo 5°.- 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 se acuerde su renovación en la forma establecida en el artículo 3° anterior.
- b. Por acuerdo motivado adoptado por el Consejo de Administración de Banco Mediolanum, basado en causas objetivas y graves, previa propuesta, o no, de cualquiera de las entidades adheridas.
- c. Desarrollo de funciones en cualquiera de las entidades sujetas que implique causa de incompatibilidad para el cargo.
- d. Incapacidad sobrevenida.
- e. Condena por delito en sentencia firme.
- f. Renuncia.

Cuando se produzca una vacante en los cargos de Titular y/o Titular Suplente, el Consejo de Administración de Banco Mediolanum procederá al nombramiento de un nuevo Titular, o Titular Suplente en su caso, dentro de los dos meses siguientes al día en que se hubiera causado la respectiva vacante en el cargo.

CAPÍTULO SEGUNDO FUNCIONES DEL SERVICIO

Artículo 6°.- Funciones del Servicio

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de las entidades sujetas derivados de sus relaciones con las mismas 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 los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

Respecto a las quejas y reclamaciones que presenten los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, al Servicio de Atención al Cliente únicamente le corresponderá la atención y resolución de aquéllas cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones. A los efectos de lo establecido en el presente Reglamento, los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones tendrán la consideración de clientes.

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 las entidades sujetas. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las entidades sujetas le sometan respecto de sus relaciones con sus clientes cuando lo consideren oportuno. En ambos supuestos, podrá intervenir como mediador entre los clientes y las entidades sujetas al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante las entidades sujetas 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 aquéllas y sus clientes.

Artículo 7º.- Materias excluidas

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

- a. Las relaciones entre las entidades sujetas y sus empleados, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales como clientes de la Entidad.
- b. Las relaciones entre las entidades sujetas y su red comercial externa, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales como clientes de la Entidad.
- c. Las relaciones entre las entidades sujetas y sus accionistas y/o consejeros, siempre y cuando no deriven de operaciones mercantiles o comerciales como clientes de la Entidad.
- d. Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las entidades sujetas relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones. Esta exclusión no alcanza a aquellas quejas o reclamaciones que se produzcan por dilación o negligencia en la toma de decisiones imputable a las propias entidades sujetas.
- e. 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, de forma manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho de las entidades sujetas contra sus clientes.

CAPÍTULO TERCERO OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES SUJETAS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO

Artículo 8º.- Autonomía y medios

El Servicio desempeñará sus funciones con autonomía de los restantes servicios, comerciales u operativos de la organización de Banco Mediolanum y sociedades del Grupo adheridas, de los que está separado, con la finalidad de garantizar que tome de manera independiente sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y, asimismo, evite, en el desempeño de sus funciones, conflictos de interés.

El Servicio estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 9º.- Obligaciones de las entidades sujetas

En particular, corresponde a las entidades sujetas:

- 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 y cada una de las oficinas de Banco Mediolanum abiertas al público, en la página web, así como en la sede y oficinas de las entidades adheridas, la siguiente información:
 - b-1 existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio;
 - b-2 obligación de las entidades sujetas de atender y resolver las quejas en los plazos previstos en este Reglamento;
 - b-3 el contenido del presente Reglamento; y
 - b-4 referencia a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones así como a la normativa sobre transparencia y protección del cliente.
- c. Recibir, y en caso de las entidades adheridas trasladar a Banco Mediolanum, las quejas que puedan formularse con respecto a la actuación del Servicio, a fin de que por el órgano de administración de Banco Mediolanum se valore y adopte, si procede, la decisión a que se refiere el apartado b) 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 del Grupo Banco Mediolanum España podrán dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por las entidades sujetas, 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 prevista en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, pudiendo, no obstante, el interesado presentar y comunicar la correspondiente reclamación o queja a través del servicio telemático de Banca Multicanal que ofrece Banco Mediolanum, cuando haya causado alta en dicho servicio y esté debidamente habilitado para operar a través del mismo.

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 cualquier oficina abierta al público de Banco Mediolanum, en las sedes u oficinas de las entidades adheridas, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin y que figurará en la página web de Banco Mediolanum. Dicha dirección de correo electrónico se facilitará al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como a sus respectivos servicios de reclamaciones.

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 serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado a la entidad sujeta que corresponda de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 13º.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la entidad sujeta, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o departamento que hubiera prestado el servicio al que se refiera la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio a la mayor brevedad posible.

El plazo para resolver establecido en el artículo 16º de este Reglamento, se contará desde la presentación de la queja o reclamación ante cualquiera de las instancias previstas en el artículo 11º del presente Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso, el Servicio acusará recibo por escrito de la queja o reclamación y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de las entidades sujetas.

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. No obstante, si la documentación requerida fuera aportada en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

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 para resolver 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 sujeta.
- 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 establecido en el artículo 12º del presente Reglamento.

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.

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, ésta 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 las entidades sujetas, 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.

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 sujeta a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 16º.- Finalización

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha en la que la queja o reclamación fuera presentada de acuerdo con lo previsto en el artículo 11º del presente Reglamento.

No obstante, cuando la queja o reclamación esté relacionada con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*, el plazo de finalización de los expedientes quedará reducido a quince días hábiles. Sin perjuicio de ello, será de aplicación lo establecido en el apartado 2º del artículo 69 de dicha norma, de manera que "En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes".

Transcurridos los respectivos plazos de resolución previstos en este artículo sin que se le haya sido notificada una respuesta, el reclamante podrá dirigirse al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda en función de la materia que se trate:

- Banco de España: Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores: Departamento de inversores.
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

No obstante, los consumidores no podrán acudir a dichos servicios de reclamaciones competentes, una vez transcurrido un año desde la presentación de la queja o reclamación ante la entidad sujeta.

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 a los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, descritos en el artículo 16º.

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

Las resoluciones adoptadas por el Servicio en las materias que de acuerdo con este Reglamento son de su competencia, serán directamente aplicables a la partes y vincularán a la correspondiente entidad sujeta, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa. La ejecución de las resoluciones del Servicio deberá realizarse por la entidad sujeta en el plazo máximo de un mes desde su notificación, salvo que en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

CAPÍTULO SEXTO INFORME ANUAL

Artículo 19º.- Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de Banco Mediolanum un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Dicho Informe también será presentado, dentro del mismo plazo, al Consejo de Administración de las entidades adheridas.

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 las entidades sujetas y sus clientes. Asimismo, las entidades sujetas podrán acordar la publicación de aquellas resoluciones que crean 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 Banco Mediolanum y de las entidades adheridas.

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.- Aprobación y modificación del Reglamento

Conforme a lo establecido en el artículo 1º, corresponde al Consejo de Administración de Banco Mediolanum la aprobación del presente Reglamento, así como las futuras modificaciones que puedan ser introducidas, todo lo cual deberá ser sometido posteriormente a la verificación del Banco de España.

Por otra parte, corresponderá a los Consejos de Administración de las restantes entidades sujetas del Grupo Mediolanum España, la adhesión al Reglamento del SAC de Banco Mediolanum, sin necesidad de adherirse al mismo cada vez que se produzca una modificación.

ANEXO I

ENTIDADES DEL GRUPO MEDIOLANUM ESPAÑA SUJETAS AL REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Sociedad del Grupo de la que depende el Servicio de Atención al Cliente:

1.1. Banco Mediolanum, S.A.

2. Entidades adheridas:

2.1. Mediolanum Gestión, S.G.I.I.C., S.A.

2.2. Mediolanum Pensiones, S.G.F.P., S.A.

