



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE  
MEDVIDA PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A  
(Sociedad Unipersonal)**

Con fecha 24 de marzo de 2004 se publicó la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía, que tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los Servicios de Atención al Cliente de las siguientes entidades:

- a) las entidades de crédito,
- b) las empresas de servicios de inversión,
- c) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,
- d) las entidades aseguradoras,
- e) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera de esta Orden,
- f) las sociedades de correduría de seguros,
- g) las sucursales en España

De conformidad con el mandato contenido en las normas descritas en el apartado anterior, MEDVIDA Partners de Seguros y Reaseguros S.A (Sociedad Unipersonal), (en adelante MEDVIDA Partners) crea el Área de Protección del Cliente.

## Capítulo I

### Del Objeto y Ámbito de aplicación del Reglamento

#### Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Área de Protección del cliente y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos, así como su relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, habiendo sido aprobado por el Consejo de Administración de MEDVIDA Partners.

#### Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Área de Protección del Cliente de MEDVIDA Partners, regulando la forma, quien, y cuando se pueden presentar las quejas y reclamaciones, sin perjuicio de la vía jurisdiccional que en Derecho sea pertinente, así como la actividad y procedimientos del Defensor del Cliente.

El presente Reglamento queda incluido dentro del ámbito subjetivo de la actividad de MEDVIDA Partners.

## Capítulo II

Del Área de Protección del Cliente y del Defensor del Cliente.

### Artículo 3. Área de Protección del Cliente

1.- El Área de Protección del Cliente que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, que tengan tal naturaleza por su relación con MEDVIDA Partners y por sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2.- El Titular de dicho Servicio será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.

Este será designado por el Consejo de Administración de MEDVIDA Partners.

3.- El Área de Protección del Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados, para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes presenten.

4.- El personal al servicio de dicho Servicio dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros

5.- El Área de Protección del Cliente estará separado de los servicios comerciales u operativos de la organización y tomará sus decisiones de forma completamente autónoma, para garantizar la plena autonomía de sus decisiones.

### Artículo 4. Titular del Área de Protección del Cliente

1.- Duración del cargo: Su mandato tendrá una duración de un (1) año, pudiendo ser renovado de forma tácita por períodos de igual duración cuantas veces se estime pertinente.

2.- Incompatibilidades: El titular del Área de Protección del Cliente:

No podrá desempeñar las funciones de titular del Área de Protección del Cliente quien pertenezca a los órganos de administración o de dirección de MEDVIDA Partners o realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros de MEDVIDA Partners o quienes estuvieran incapacitados para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

3.- Cesé: El titular del Área de Protección del Cliente cesara en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fueron nombrados, salvo que se acordara su renovación.
- b) Perdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.

- d) Haber sido condenados por delito en sentencia firme.
- e) Renuncia debidamente aceptada.
- f) Incumplimiento o actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante del cargo: se procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los 30 días naturales siguientes a aquél en que se produjo la vacante.

#### Artículo 5. Competencias

Será competencia del Área de Protección del Cliente:

- a) La instrucción y resolución de los expedientes que se tramiten para atender las quejas y reclamaciones que los clientes de MEDVIDA Partners presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que a petición del cliente se solicite que sean resueltos por el propio Área de Protección del Cliente.
- b) Elaborar y presentar al Consejo de Administración de la Entidad, dentro del primer trimestre de cada año, el informe anual explicativo del desarrollo de su actividad durante el año anterior, con el contenido establecido en el capítulo IV.
- c) Atender los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros pueda efectuar en cumplimiento de sus obligaciones.
- d) Plazo de Resolución: El Área de Protección del Cliente dispondrá de un plazo de un mes, a contar desde la presentación de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.

#### Artículo 6. Colaboración

Los departamentos y servicios de MEDVIDA Partners, prestarán todo su apoyo al Área de Protección del Cliente en la instrucción, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando, en especial, toda la información que les fuera requerida, procurando que todos los empleados presten, la colaboración que proceda, respondiendo con rapidez, eficacia y coordinación.

#### Artículo 7. Defensor del Cliente: Designación, duración del mandato, renovación y cese.

El Defensor del Cliente, serán designados por el Consejo de Administración correspondiente de entre aquellas personas o entidades ajenas a MEDVIDA Partners con los requisitos de honorabilidad comercial y prestigio profesional y contará con los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de su cargo.

No podrán desempeñar el cargo de Defensor del Cliente quienes se encuentren incursos 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 será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

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

### Capítulo III

Del procedimiento y plazo para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Área de Protección al Cliente.

#### Artículo 8. Personas legitimadas para reclamar

Podrán presentar quejas y reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, que tengan tal naturaleza por su relación con MEDVIDA Partners.

#### Artículo 9. Plazo de presentación

El plazo para presentar una queja o reclamación, tanto al Área de Protección del Cliente como al Defensor, es de dos años a contar desde la fecha en la cual el cliente tenga conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, si se tratase la misma de un Seguro de No Vida y de cinco años si el Seguro objeto de la queja o reclamación fuera de vida.

#### 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 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, revisada a 30/12/2007.

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 de documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que 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 u objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma

En cualquier caso, en la página web se encuentra el formulario para la formalización de quejas y reclamaciones a disposición de sus clientes.

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 Área de Protección del Cliente en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo habilitada a ese fin.

#### Artículo 11. Admisión a trámite

1.- Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será remitida al Área de Protección del Cliente.

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 en el Área de Protección del Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Área de Protección del Cliente, se procederá a la apertura del expediente.

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 objeto 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 archivaría 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 de un mes previsto en el apartado d) del artículo 5 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, 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 cuyos conocimientos 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 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 presentó recurso se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- d) 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 art. 2 de la orden ECO 734/2004.
- e) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- f) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

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 Área de Protección del 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, debiendo contestar éstos en un plazo máximo de 10 días a contar desde el momento de la petición.

En cualquier caso, si por parte del Área de Protección del Cliente no se produce la resolución del expediente de reclamación o queja en el plazo de un mes desde su notificación a dichas instancias, el cliente podrá reclamar directamente ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

#### Artículo 13. Allanamiento y desistimiento

- 1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad 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.
- 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.

## Artículo 14. Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Área de Protección del Cliente, a los que se adicionarán los días en que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 10.2 del presente Reglamento.
  2. 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- 3.- La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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 Ley59/2003, 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.
- 4.- Transcurrido el plazo previsto de un mes, en caso de que sea desestimada expresamente o no contestada, el reclamante podrá formular la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.

## Capítulo IV.

### Del procedimiento de tramitación ante el defensor.

#### Artículo 15. Alcance del procedimiento.

El procedimiento previsto en este título es aplicable 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 Área de Protección del Cliente, podrán solicitar una vez resueltas, que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en este Título por el Defensor del Cliente.

#### Artículo 16. Inicio del procedimiento.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante el Área de Protección del Cliente, 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.
- 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 17. 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 un mes previsto para resolver.

#### Artículo 18. Quejas y reclamaciones no admitidas a trámite.

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

- Cuando previamente no hayan sido resueltas por el Área de Protección del Cliente de la Entidad, en cuyo caso, se remitirá al Área de Protección del Cliente 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 cuyos conocimientos 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 para reclamar 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

Versión 1.0

comunicará la decisión final adoptada.

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

#### Artículo 19. Quejas y reclamaciones excluidas de tramitación.

Además de las excluidas en el artículo 11 del presente Reglamento, son quejas y reclamaciones excluidas de tramitación por el Defensor, sin perjuicio de su atención y resolución por el Área de Protección del Cliente, 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.

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 Área de Protección del Cliente, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

#### Artículo 20. Admisión 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 un mes para resolver, y se solicitará del Área de Protección del Cliente que formule alegaciones en el menor tiempo posible y en todo caso, antes de que finalice el plazo de un mes establecido para resolver.

Si la solicitud en este sentido es realizada por el interesado ante el propio Área de Protección del Cliente, 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 un mes para resolver.

#### Artículo 21. 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 22. Finalización del expediente de queja o reclamación.

El expediente finalizará en el plazo de un mes 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 23. 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 24. 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 reclamación.

#### Artículo 25. 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.

### Capítulo V

#### De las relaciones Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros e Informe Anual

##### Artículo 26. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros

MEDVIDA Partners atenderá, por medio del Área de Protección del Cliente los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

##### Artículo 27. Informe Anual

1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Área de Protección del Cliente presentará ante el Consejo de Administración de MEDVIDA Partners 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 integrará en la memoria anual de MEDVIDA Partners.

## Disposiciones

### Disposición Final 1<sup>a</sup>

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de MEDVIDA Partners, con efectos desde la fecha de efectividad de la fusión entre Mediterráneo Vida y MedVida Partners.