



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL GRUPO PSN

PRELIMINAR

La ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, en desarrollo de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero regula los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, entendiéndose como tales, entre otras, las entidades aseguradoras, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las entidades gestoras de fondos de pensiones. Asimismo establece la posibilidad de que las entidades que formen parte del mismo grupo económico puedan disponer de un único servicio o departamento de atención al cliente para todo el grupo.

En cumplimiento de la mencionada Orden y, con la finalidad de garantizar a los tomadores de pólizas, asegurados, o beneficiarios y partícipes de planes de pensiones un nivel de protección adecuado, se redacta el presente Reglamento que tiene por objeto regular la actividad del "Servicio de Reclamaciones" de **PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA** (en adelante PSN) y **AMIC SEGUROS GENERALES, S.A.** (en adelante AMIC), así como la fijación del procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones presentadas por los tomadores de pólizas, asegurados, o beneficiarios y partícipes de planes de pensiones gestionados por PSN.

PSN y AMIC, con el fin de mejorar su procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones, han decidido adherirse a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de UNESPA.

CAPÍTULO I: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros (en adelante, Consejo de Administración de PSN MUTUA), tiene por objeto regular la composición, procedimiento y régimen de actuación del Servicio de Reclamaciones. Por otro lado, el presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la figura del Defensor del Partícipe de los Planes de Pensiones Individuales recogidos en el Anexo I del presente Reglamento.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los tomadores de pólizas, asegurados, o beneficiarios y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones, referentes a los servicios prestados por PSN y AMIC, así como terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, relacionadas con sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Asimismo, el Servicio de Reclamaciones de PSN y AMIC recepcionará y resolverá las quejas y reclamaciones derivadas de la actuación de los agentes de seguros que actúen por cuenta de dichas entidades.

Para el cumplimiento de su función estará coordinado con las distintas Áreas y Departamentos y actuará bajo la supervisión de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración de PSN MUTUA.

CAPÍTULO II: SERVICIO DE RECLAMACIONES

Artículo 3.- Composición y nombramiento

El Servicio de Reclamaciones – tanto para PSN como para AMIC-, en virtud de lo establecido en el artículo 4.1 de 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, estará compuesto por un único titular responsable del



mismo, y en su caso, por otros miembros designados por la Dirección de la entidad, que quedarán bajo la supervisión y control del titular, y estarán sujetos a los mismos requisitos para su designación y a las mismas causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese de dicho titular.

El titular del Servicio de Reclamaciones, será designado por el Comité de Dirección de PSN con acuerdo de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración de PSN MUTUA entre los empleados de PSN con titulación universitaria y una antigüedad mínima, bien en PSN, bien en anterior empresa aseguradora, de tres años, debiendo reunir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, y contar con los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de su cargo. El Servicio de Reclamaciones es único tanto para PSN como para AMIC.

La vigencia del cargo de titular del Servicio de Reclamaciones tendrá una duración de dos años, pudiendo ser renovado por igual plazo y pudiendo el Comité de Dirección de PSN con acuerdo de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración de PSN MUTUA revocar al titular en caso de que incurriese en cualquiera de las causas contempladas en el artículo 4 del presente Reglamento.

Esta designación será comunicada al Servicio de Reclamaciones existente en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Servicio de Reclamaciones será autónomo en los asuntos de su competencia, tendrá capacidad para gestionar los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos que se le asignen para el cumplimiento de sus funciones, coordinándose de la forma establecida en el párrafo segundo del artículo 2.

Artículo 4.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

No podrá ser designado titular del Servicio de Reclamaciones aquella persona que realice simultáneamente funciones en los departamentos: comercial u operaciones de PSN o AMIC. Tampoco podrá desempeñar las funciones de titular del citado Servicio quien se encuentre incurso en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas para el desempeño de su cargo o estuviese incapacitado para el ejercicio del comercio. Si este con posterioridad a su nombramiento, incurriera en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas, presente dimisión irrevocable, causara baja voluntaria en la entidad, será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

Artículo 5.- Funciones

Las funciones del Servicio de Reclamaciones serán las siguientes:

- A. Atender y resolver las quejas y reclamaciones que según lo dispuesto en este Reglamento sean de su competencia.
- B. Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- C. Proponer a los órganos competentes de PSN la dotación suficiente de personal y material para un adecuado cumplimiento de sus funciones.
- D. Elevar al Consejo de Administración de PSN MUTUA un informe anual de la actividad desarrollada y aquellos que le correspondan de acuerdo con la legislación vigente y lo dispuesto en el presente reglamento.
- E. Fomentar la coordinación con otros servicios de PSN y AMIC para que le sean facilitadas cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- F. Recepcionar e instruir las quejas y/o reclamaciones dirigidas al Defensor del Partícipe dándole traslado de las mismas.
- G. Cualesquiera otras funciones orientadas al adecuado cumplimiento de sus fines.



CAPÍTULO III: DEFENSOR DEL PARTÍCIPE

Artículo 6.- Defensor del Partícipe

Adicionalmente al “Servicio de Reclamaciones” existirá la figura del Defensor del Partícipe de los planes de pensiones recogidos en el Anexo I del presente Reglamento (en adelante, los “Planes de Pensiones”).

Para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los partícipes y/o beneficiarios de los Planes de Pensiones, existirá, conforme a lo establecido en la normativa de Planes y Fondos de Pensiones, un Defensor del Partícipe que será designado por el Consejo de Administración de PSN MUTUA y que tendrá que ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio y a quien corresponderá atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que se presenten por parte de los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales promovidos por PSN MUTUA una vez hayan sido instruidos por el “Servicio de Reclamaciones”.

Dichos Defensores del Partícipe contarán con los medios técnicos y humanos precisos para resolver las reclamaciones y quejas que presenten los partícipes y beneficiarios de los citados planes de pensiones, así como para promover el cumplimiento de la Normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los Defensores del Partícipe actuarán con independencia respecto de las entidades del Grupo PSN y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración de PSN MUTUA podrá requerirlos de forma puntual o con la periodicidad que se fije en cada momento para ser informados de los distintos aspectos ligados a su función.

Así, el procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones establecido en este Reglamento se aplicará a las que se presente ante los citados Defensores del Partícipe.

La decisión de los Defensores del Partícipe favorable a la reclamación, vinculará a la entidad gestora de los respectivos Fondos. No obstante, esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativas.

El cargo de Defensor del Partícipe tendrá una duración de dos años pudiendo ser renovado por igual plazo y pudiendo el Consejo de Administración de PSN MUTUA revocar al titular en cualquier momento.

Artículo 7.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

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

No podrá desempeñar los cargos de Defensor 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 Partícipe será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES COMUNES AL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8.- Forma, contenido y plazo de presentación de la reclamación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del formulario de quejas o reclamaciones o escrito en los que se hará constar, de forma obligatoria:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado o persona que lo represente, debidamente acreditada; N.I.F. o datos referidos al registro público para las personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina o departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación.
- Que dicha queja o reclamación no está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Dicho escrito o formulario, cuyo modelo forma parte integrante del presente Reglamento, se presentará, personalmente en la Sede del Servicio de Reclamaciones (Calle Génova, 26, 28004, Madrid), en cualquiera de las Oficinas Técnicas de PSN, o mediante representación, debidamente acreditada, por las personas legitimadas para ello conforme a lo establecido en el presente reglamento y se acompañará de las pruebas documentales en las que se fundamente la queja o reclamación.

Igualmente, podrá presentarse mediante cualesquiera medios informáticos electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En este último caso, la utilización de medios informáticos, telemáticos o electrónicos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica. A tales efectos, la entidad dispone de una dirección de correo electrónico específica para este fin: **reclamaciones@grupopsn.es** o cualquier otra similar que pudiera sustituirla.

Las reclamaciones y quejas deberán presentarse en el plazo de dos años si el seguro es de daños y de cinco años para el caso de seguros de personas y planes de pensiones, a contar desde la fecha en que los clientes tuvieran conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 9.- Admisión a trámite

Una vez recibida la queja o reclamación, se procederá en el plazo máximo de diez días naturales, a acusar recibo 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 12 del presente Reglamento.

Una vez recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

En el caso de no encontrarse suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o de que no pudiesen establecerse 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 o subsane la misma con apercibimiento de que si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámites.

El plazo de diez días señalado en el párrafo anterior se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto en el artículo 12 del presente Reglamento.

La totalidad de los departamentos así como las Oficinas Técnicas de la compañía facilitarán en todo caso antes de diez días, al Servicio de Reclamaciones, o en su caso, al Defensor del Partícipe, cuando así este lo solicite, toda la información precisa para la resolución de las quejas o reclamaciones planteadas por los interesados.

Podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación y éstos no sean 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 distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos 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 a intereses y derechos legalmente reconocidos o el reclamante

no se encuentre entre las personas legitimadas para reclamar según lo establecido en el artículo 2 del presente Reglamento.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por la misma persona en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido para la presentación de quejas o reclamaciones establecido en el artículo 8 del presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente 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 10.- Tramitación del expediente

Durante la tramitación del expediente, el Servicio de Reclamaciones y los Defensores del Partícipe, en su caso, podrán recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 11.- Terminación del expediente por allanamiento o desistimiento

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.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el reclamante se refiere. No obstante, el Servicio de Reclamaciones puede acordar continuar con el 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 12.- Finalización del expediente y comunicación al interesado.

El Servicio de Reclamaciones, o en su caso, el Defensor del Partícipe, remitirá acuse de la queja o reclamación en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha de recepción, no pudiendo superar la resolución el plazo de un mes desde la fecha de presentación.

Dicha contestación se hará por escrito con acuse de recibo, o por los medios admitidos en el artículo 8 de este Reglamento.

La resolución será siempre motivada y resolverá el conflicto bien en el sentido propuesto por el reclamante, o bien denegando, en todo o en parte, la reclamación formulada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación fundándose, en su caso, en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables así como las buenas prácticas del sector. En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que lo justifiquen.

Transcurrido dicho plazo sin haber obtenido respuesta o habiéndola obtenido en sentido total o parcialmente denegatorio el reclamante o el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En este último caso, en la propia resolución se le informará de esta posibilidad, debiéndole facilitar, además, el formulario desarrollado al efecto por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para la presentación ante éste de las queja y reclamaciones.

CAPITULO V

Artículo 13.- Relación con los Servicios de Reclamaciones

El titular del Servicio de Reclamaciones atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 14.- Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Reclamaciones presentará ante el Consejo de Administración de PSN MUTUA y AMIC el informe, al que se refiere el presente Reglamento, explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente en el que se recogerá necesariamente:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

Una copia de dicho informe estará a disposición de los interesados en el domicilio social de la entidad así como en su página web.

Artículo 15.- Deber de información

El Servicio de Reclamaciones tiene el deber de informar en su domicilio social, en todas las Oficinas Técnicas, así como en la página web de los siguientes extremos:

- La existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de un mes desde su presentación en el Servicio. Hacer referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con su dirección postal, electrónica y dirección web; y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Reclamaciones para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos. Esta información se ofrecerá de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.
- Incluir en la página web de PSN, un enlace a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea (www.ec.europa.eu/consumers/odr). Hacer referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, indicando la referencia de las normas que regulan estos aspectos, que en concreto son:
 - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
 - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el de entidades financieras.
 - La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
 - La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se adapta la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.



DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación, debiendo informarse a toda la Entidad de manera adecuada de su aplicación.



ANEXO I

Planes de pensiones a los que resulta de aplicación el presente Reglamento:

- PSN, Plan Individual de Pensiones
- PSN Pensiones Renta Fija Confianza, Plan de Pensiones
- PSN Valor Ahorro, Plan de Pensiones
- Ingenieros Industriales de Galicia, Plan de Pensiones
- Colegio Oficial de Psicología de Castilla y León, Plan de Pensiones
- RICOFSE-Farmacéuticos de Sevilla, Plan de Pensiones
- SEDISA, Plan de Pensiones
- PSN Renta Fija Confianza, Plan de Pensiones
- PSN Autorresponsabilidad, Plan de Pensiones.
- Finanbest Eficiente Bolsa Global, Plan de Pensiones
- Finanbest Eficiente Renta Fija Mixta, Plan de Pensiones