

**REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL
CLIENTE
de
UNICORP VIDA**

PREÁMBULO

El presente Reglamento se aprueba en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Real Decreto Legislativo 1/2002, que aprobó el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 304/2004 de 20 de febrero, por el Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, por 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 y por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. OBJETO DEL REGLAMENTO Y APROBACIÓN.

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Unicorp Vida y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Artículo 2. DEFINICIONES PREVIAS.

Entidad Aseguradora (en adelante Entidad):

Persona jurídica que en virtud de un contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegura dos, beneficiarios 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 Planes de Pensiones:

Persona jurídica que promueve la creación del plan.

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



Compañía de Seguros y Reaseguros

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 Atención al Cliente:

El Servicio de Atención al Cliente, 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.

Defensor del Cliente y del Partícipe (en adelante Defensor):

Persona 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.

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, o derechohabientes de todos ellos.

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

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 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE.

La Entidad atiende y resuelve las quejas y reclamaciones presentadas 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, 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 buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A tales efectos la Entidad dispone de:

1. El Servicio de Atención al Cliente y
2. El Defensor del Cliente y del Partícipe.

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 antes citadas no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

En las reclamaciones tramitadas ante el Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el traslado de la información al reclamante será ejecutado directamente por la entidad.

Artículo 4. DEBER DE COLABORACIÓN.

Todos los Departamentos y Servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor, cuantas informaciones éstos soliciten en el ejercicio de sus funciones.

TÍTULO III. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo I Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 5. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El titular del Servicio de Atención al Cliente es designado por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO/734/2004 y la Orden ECC/2502/2012.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser persona de honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

La designación será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones.

Artículo 6. INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD.

6.1 Incompatibilidad. El ejercicio del cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de cualquier otro cargo o función dentro de la Entidad, o en representación de la misma, que impida tomar de manera autónoma sus decisiones.

6.2 Inelegibilidad. No podrá ser designado Titular del Servicio de Atención al Cliente quien no reúna los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia previstos en la normativa vigente.

Artículo 7. DURACIÓN DEL MANDATO Y CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

1. Incurrir en causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
2. Cese en su relación laboral en la Entidad, a petición propia.
3. Prejubilación o jubilación en la Entidad.
4. Cambio de puesto de trabajo.

Capítulo II.- Funciones y medios del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 8 FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Servicio de Atención al Cliente tendrá las siguientes funciones:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en relación con la actuación de la propia Entidad y de sus agentes y operadores de banca-seguros, relativas tanto a contratos de seguro como a planes de pensiones.
- 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.

Artículo 9. MEDIOS HUMANOS, MATERIALES TÉCNICOS Y ORGANIZATIVOS.

La Entidad se asegurará de que el Servicio de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el ejercicio de sus funciones y realizará las acciones necesarias para que el personal de dicho Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

TÍTULO IV. DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE.

Artículo 10. DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE.

Corresponderá al Consejo de Administración de la Entidad la designación del Defensor del Cliente y del Partícipe de aquellos planes de pensiones de los que sea Entidad Promotora.

El Defensor deberá ser persona o entidad de honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

La designación del Defensor será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 11. INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD.

Constituyen causas de incompatibilidad e inelegibilidad, y supondrán el cese del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Artículo 12. DURACIÓN DEL MANDATO Y CESE DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE.

El mandato del Defensor del Cliente tendrá duración anual, renovable tácitamente, coincidiendo con el periodo natural.

Conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el contrato suscrito se prorroga por iguales periodos de duración de forma tácita y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

Artículo 13. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE.

El Defensor tendrá las siguientes funciones:

1. Atender y resolver, en segunda instancia, las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro que presenten los clientes de la Entidad, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular el principio de equidad, siempre y cuando el importe reclamado no exceda de 60.000 euros.
2. Atender y resolver en segunda instancia la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de planes de pensiones individuales que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
3. Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
4. 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.

Queda excluido de las funciones del Defensor el conocimiento de las siguientes quejas o reclamaciones:

1. Aquellas que versen sobre productos diferentes a contratos de seguro o planes de pensiones individuales.
2. Aquellas que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen en la legislación vigente.
3. Aquellas en las que el importe reclamado excede de 60.000 €.

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 Atención al Cliente, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

TÍTULO V. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 14. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Todo cliente tiene derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente y ante el Defensor, con arreglo a lo previsto en este Reglamento y a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación debidamente acreditada, ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, ante el Servicio de Atención al Cliente, o ante el Defensor. La queja o reclamación podrá presentarse en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan lo previsto en las disposiciones sobre firma electrónica.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado; al realizar la presentación el cliente podrá indicar si, caso de ser la misma desestimada por el Servicio de Atención al Cliente y en los supuestos en que proceda conforme a las competencias del Defensor, desea que se dé traslado a éste para su resolución en segunda instancia.

Artículo 15. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de cinco años a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 16. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente será de **30 días** y conjuntamente con el Defensor no superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación. A partir de la finalización de dicho plazo, si la queja o reclamación no ha sido resuelta, o si ha sido desestimada total o parcialmente su petición, el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 17. INICIO DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento de queja o reclamación se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
2. Número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
3. Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
4. Los datos de la Entidad reclamada y de la oficina o departamento en los que se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
5. Declaración expresa de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
6. 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 18. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Recibida la queja o reclamación se hará constar en la misma la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver y, si no ha sido aceptada por la propia oficina o servicio objeto de la misma, se enviará al Servicio de Atención al Cliente quien, cuando proceda de acuerdo con este Reglamento, la enviará al Defensor del Cliente y del Partícipe.

Si la queja o reclamación hubiese sido presentada ante el Defensor, no tratándose de un asunto de su competencia, la remitirá al Servicio de Atención al Cliente.

Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer de su queja o reclamación.

Artículo 19. SOLICITUD DE DATOS COMPLEMENTARIOS.

Si se considera que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma 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.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

Artículo 20. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente ni por el Defensor:

1. Cuando haya transcurrido un plazo superior a cinco años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
2. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
3. 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.
4. Cuando no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se deriven 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.

5. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

6. Cuando la instancia competente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

7. Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

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.

Artículo 21. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y del Partícipe podrán recabar 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.

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 por parte de la Entidad responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 22. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, por:

1. Acuerdo entre el reclamante y la Entidad.
2. Allanamiento de la Entidad a satisfacción del reclamante.
3. Desistimiento del Reclamante.
4. Decisión motivada, según proceda conforme a lo previsto en este Reglamento, del Titular del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor.

Artículo 23. ACUERDO.

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y del Partícipe, podrán, antes de adoptar su decisión, hacer cuantas gestiones consideren oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo realizar o presentar propuestas a estos efectos.

Artículo 24. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.

A la vista de la queja o reclamación la Entidad reclamada podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste; en tal caso, deberá comunicarlo a la instancia competente, salvo que existiese desistimiento expreso.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento.

Tanto el allanamiento a satisfacción del reclamante, como el desistimiento darán por concluida la tramitación del expediente y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. No obstante, el Defensor del Cliente y del Partícipe podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 25. DECISIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE.

Las decisiones que se adopten serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En las decisiones se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Defensor del Cliente y del Partícipe, en su caso, y al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Las decisiones del Defensor del Cliente, sobre asuntos de su competencia, favorables al reclamante serán vinculantes para la Entidad.

Artículo 26. 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.

TÍTULO VI. PARTICULARIDADES DE LA TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE

Artículo 27. CONOCIMIENTO EN SEGUNDA INSTANCIA.

Los clientes que hayan presentado quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, podrán solicitar, al tiempo de presentarlas o una vez resueltas, que cuando no le sean favorables aquéllas sean trasladadas al Defensor del Cliente y del Partícipe para su conocimiento en segunda instancia, dentro de su marco competencial previsto en el artículo 13, apartados 1 y 3 de este Reglamento.

Artículo 28. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN EN SEGUNDA INSTANCIA.

Si el interesado solicita al Defensor del Cliente y del Partícipe que atienda y resuelva una queja o reclamación previamente resuelta por el Servicio de Atención al Cliente, el Defensor del Cliente y del Partícipe se dirigirá a dicho Servicio a efectos de en el plazo de cinco días naturales remita el escrito del interesado y las alegaciones que estime pertinentes.

Si la solicitud en este sentido es realizada por el interesado ante el propio Servicio de Atención al 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 dos meses para resolver.