

# REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE PYME MEDIACIÓN CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.

VERSÍO CONSOLIDADA a 13 de març de 2024, incorporant:

- la modificació de l'article 4.2 acordat en Consell d'Administració del 12/03/2024
- es corregeix errata respecte al termini de resposta a consumidors de l'art. 7.2

<b>PREÀMBUL</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ</b>	<b>2</b>
ARTICLE 1. OBJECTE	2
ARTICLE 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
<b>CAPÍTOL II. DESIGNACIÓ I REGULACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>2</b>
ARTICLE 3. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	2
ARTICLE 4. REQUISITS I TERMINI	3
ARTICLE 5. INCOMPATIBILITATS	3
ARTICLE 6. CESSAMENT	3
ARTICLE 7. COMPETÈNCIES	3
<b>CAPÍTOL III. QUEIXES, RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ</b>	<b>3</b>
ARTICLE 8. TERMINI DE PRESENTACIÓ	3
ARTICLE 9. COL-LABORACIÓ	4
ARTICLE 10. FORMA, CONTINGUT I LLOC DE LA PRESENTACIÓ DE LES QUEIXES I LES RECLAMACIONS	4
ARTICLE 11. ADMISSIÓ A TRÀMIT	4
ARTICLE 12. TRAMITACIÓ	5
ARTICLE 13. APLANAMENT I DESISTIMENT	5
ARTICLE 14. FINALITZACIÓ I NOTIFICACIÓ	6
ARTICLE 15. RELACIÓ AMB EL SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES	6
ARTICLE 16. INFORME ANUAL	6
<b>DISPOSICIÓ FINAL</b>	<b>7</b>
<b>ANNEX I. QUEIXES I RECLAMACIONS RELACIONADES AMB LA COMERCIALIZACIÓ DE PLANS I FONS DE PENSIONES</b>	<b>8</b>

## Preàmbul

De conformitat amb el que s'estableix a l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, publicat al BOE n. 72 de 24 de març de 2004, s'estableix aquest Reglament del Servei d'Atenció al Client de **PYME MEDIACIÓN CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.** (en endavant, "**PYME MEDIACIÓN**").

Aquest reglament que regula el servei d'atenció als clients de PYME MEDIACIÓN i a tercers perjudicats té per objecte fixar el sistema d'atenció i de resolució de queixes i reclamacions de clients i de tercers perjudicats que es presentin davant de la corredoria (en endavant, la paraula client s'entendrà referida també als tercers perjudicats), de manera que la societat s'ha d'adaptar en les seves actuacions a les previsions legals en matèria de transparència i protecció de la clientela de les entitats financeres.

## CAPÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

### Article 1. Objecte

Aquest reglament té per objecte regular l'estructura, els procediments de selecció del responsable i el règim d'actuació del Servei d'Atenció al Client de PYME MEDIACIÓN.

### Article 2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit subjectiu del Reglament és d'aplicació a PYME MEDIACIÓN.

## CAPÍTOL II. DESIGNACIÓ I REGULACIÓ DEL SERVEI

### Article 3. Servei d'Atenció al Client

1. PYME MEDIACIÓN crea el Servei d'Atenció al Client, la responsabilitat del qual recau en una persona de reconeguda experiència i professionalitat en l'àmbit jurídic, econòmic o financer.
2. La designació del titular del Servei, que serà realitzada pel Consell d'Administració o un òrgan equivalent de l'entitat, s'ha de comunicar a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del Ministeri d'Economia, i s'ha de ratificar al primer Consell d'Administració que se celebri amb posterioritat.
3. Correspon al Servei d'Atenció al Client de PYME MEDIACIÓN instruir els expedients per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients els presentin i que estiguin relacionades amb els seus interessos i drets reconeguts legalment.
4. El Servei d'Atenció al Client ha de disposar dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius necessaris per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients de la societat presentin. El Servei prendrà les decisions de manera autònoma.

#### Article 4. Requisits i termini

1. El titular del Servei d'Atenció al Client ha de reunir els requisits d'honorabilitat comercial i professional i ha de disposar del coneixement i l'experiència adequats per exercir les seves funcions, en els termes que preveu l'article 5 de l'Ordre EC0/734/2004, d'11 de març de 2004.
2. El mandat inicial durarà fins al dia 15 d'abril de l'ANY SEGÜENT al del nomenament i es prorrogarà tàcitament per períodes d'UN any des del 15 d'abril de l'any del venciment fins al 15 d'abril de l'any següent, i així successivament, sense límit de pròrrogues, llevat que hi hagi un avís formal en contra de la pròrroga per part de la societat o per la persona nomenada que s'hagi efectuat amb una antelació mínima de tres mesos i mig, és a dir, abans del dia 31 de desembre de l'any anterior al venciment del termini inicial o de qualsevol de les pròrrogues.

#### Article 5. Incompatibilitats

1. No poden exercir les funcions de titular del Servei d'Atenció al Client les persones que pertanyin als òrgans d'administració de PYME MEDIACIÓ, o bé hi exerceixin funcions de direcció.
2. S'han d'abstenir de conèixer aquells assumptes que presentin un interès directe per a ells o que afectin directament els seus parents per consanguinitat o afinitat fins al tercer grau directe o col·lateral. En aquest cas, ha de ser el Consell d'Administració o un òrgan equivalent de l'entitat qui nomeni la persona que ha de gestionar la queixa o la reclamació plantejada.

#### Article 6. Cessament

1. El titular del Servei d'Atenció al Client cessarà en les seves funcions per compliment del termini, el desistiment, la impossibilitat física d'exercici de les seves funcions o el greu incompliment dels seus deures.
2. Les dues darreres circumstàncies han de ser apreciades pel Consell d'Administració, amb la instrucció prèvia del corresponent expedient contradictori per part del mateix òrgan.

#### Article 7. Competències

1. Correspon al Servei d'Atenció al Client la instrucció dels expedients que es tramiten per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients de PYME MEDIACIÓ presentin i que estiguin relacionats amb els seus interessos i els seus drets legalment reconeguts.
2. Les decisions del Servei d'Atenció al Client s'han de produir en el termini d'UN MES des de la presentació de la reclamació o queixa en cas que qui presenti la queixa tingui la consideració de consumidor o usuari —art. 21 TRLGDCU—. En cas que no tingui la consideració de consumidor o usuari, el termini per a la resolució és de DOS MESOS.
3. Finalitzat aquest termini, sense que la queixa o la reclamació hagi estat resolta o bé se n'hagi denegat l'admissió o s'hagi desestimat per part del Servei d'Atenció al Client, el client pot acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### CAPÍTOL III. QUEIXES, RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ

#### Article 8. Termini de presentació

Als efectes del que preveu l'Ordre EC0/734/2004, els clients poden presentar reclamacions o queixes durant els dos anys posteriors al moment en què tinguin coneixement dels fets causants de la reclamació o la queixa.

## Article 9. Col·laboració

Els departaments i els serveis de PYME MEDIACIÓN han de prestar tot el suport al Servei d'Atenció al Client en la tramitació i la resolució dels expedients de reclamacions i queixes, i especialment han de subministrar tota la informació que se'ls requereixi en l'exercici de les seves funcions.

## Article 10. Forma, contingut i lloc de presentació de les queixes i reclamacions

1. La presentació de les queixes i les reclamacions es pot dur a terme personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents. La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'ha d'ajustar a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

2. El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en què s'ha de fer constar:

- a) El nom, els cognoms i el domicili de l'interessat i, si és el cas, de la persona que el representi degudament acreditada; el número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i les dades referides al registre públic per a les jurídiques.
- b) El motiu de la queixa o la reclamació, on s'especifiqui amb claredat les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c) L'oficina o les oficines, el departament o el servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o la reclamació.
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o la reclamació és substancial a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) El lloc, la data i la signatura.

3. El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que obrin en poder seu en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

4. Les queixes i les reclamacions es poden presentar davant del Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina oberta al públic de PYME MEDIACIÓN i també a l'adreça de correu electrònic habilitada amb aquesta finalitat.

## Article 11. Admissió a tràmit

1. Rebuda la queixa o reclamació, en cas que no hagi estat resolta a favor del client pel mateix departament o servei objecte de la queixa o reclamació, aquesta queixa o reclamació s'ha de trametre al Servei d'Atenció al Client.

El que estableix el paràgraf anterior s'entén sense perjudici del fet que el còmput del termini màxim de terminació comença a comptar des de la presentació de la queixa o la reclamació al Servei d'Atenció al Client. En tot cas, cal acusar la recepció per escrit i deixar constància de la data de presentació als efectes del còmput del termini esmentat.

Un cop el Servei d'Atenció al Client hagi rebut la queixa o la reclamació, es procedirà a l'obertura de l'expedient i es comunicarà als òrgans de direcció de PYME MEDIACIÓN.

L'interessat ha de presentar la queixa o la reclamació una sola vegada, sense que se'n pugui exigir la reiteració davant de diferents òrgans de l'entitat.

2. Si no es troba prou acreditada la identitat del reclamant, o no es poguessin establir amb claredat els fets de la queixa o la reclamació, es requerirà al signant que completi la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que, si així no ho fes, s'arxivaria la queixa o la reclamació sense cap altre tràmit.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors a què fa referència el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de resolució que es preveu a l'apartat 2 de l'article 7 d'aquest reglament.

3. Només es pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i les reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació que no siguin esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o la reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar, com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta queixa o reclamació estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits que s'estableixen a l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre ministerial EC0/734/ 2004, d'11 de març de 2004.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres d'anteriors que ja han estat resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per presentar queixes i reclamacions que estableix l'article 8 d'aquest reglament.
- f) Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, cal abstenir-se de tramitar la primera.

4. Quan s'entengui com a no admissible a tràmit la queixa o la reclamació per alguna de les causes indicades cal posar-ho de manifest a l'interessat mitjançant una decisió motivada, i se li ha de donar un termini de deu dies naturals perquè presenti les al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

## **Article 12. Tramitació**

El Servei d'Atenció al Client ha de demanar, en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de PYME MEDIACIÓN, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que consideri pertinents per prendre la seva decisió.

Els departaments i els serveis han de contestar els requeriments en el termini de cinc dies, i aquest termini es pot ampliar segons una petició motivada del departament o el servei obligat a respondre.

## **Article 13. Aplanament i desistiment**

Si, a la vista de la queixa o la reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho ha de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que hi hagi desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedeix a l'arxivament de la queixa o la reclamació sense cap altre tràmit.

Els interessats poden desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

## **Article 14. Finalització i notificació**

1. Per a la resolució dels expedients, el Servei d'Atenció al Client pot demanar tots els informes que consideri oportuns als departaments i serveis de PYME MEDIACIÓ.

2. L'expedient ha de finalitzar en el termini màxim d'UN MES en cas que qui presenti la queixa tingui la consideració de consumidor o usuari —art. 21 TRLGDCU—, a partir de la data en què la queixa o reclamació ha estat presentada al Servei d'Atenció al Client. En cas que no tingui la consideració de consumidor o usuari, el termini per a la resolució és de DOS MESOS, a partir de la data en què la queixa o reclamació ha estat presentada al Servei d'Atenció al Client.

3. La decisió sempre ha d'estar motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, i s'han de fonamentar en les clàusules contractuals i les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, cal aportar les raons que ho justifiquin.

4. La decisió s'ha de comunicar prèviament, dins del termini corresponent, als òrgans de direcció de PYME MEDIACIÓ, per als quals no és vinculant.

La decisió s'ha de notificar als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i compleixin els requisits que preveu a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o la reclamació.

## **CAPÍTOL IV. RELACIONS I INFORMES**

### **Article 15. Relació amb el Servei de Reclamacions de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

PYME MEDIACIÓ ha d'atendre els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones li pugui fer en l'exercici de les seves funcions.

En cas que l'informe del Servei de Reclamacions de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones fos desfavorable a PYME MEDIACIÓ, la corredoria està obligada a informar al Servei de Reclamacions de la DGSFP que ha procedit a la rectificació voluntària en un termini no superior a un mes des de la notificació.

### **Article 16. Informe Anual**

1. Dins del primer trimestre de cada any, el titular del Servei d'Atenció al Client ha de presentar davant del Consell d'Administració un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que ha de tenir el contingut mínim següent:

- a) El resum estadístic de les queixes i les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, l'admissió a tràmit i les raons d'inadmissió, els motius i les qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, i les quanties i els imports afectats.
- b) El resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.

c) Els criteris generals continguts en les decisions.

d) Les recomanacions o els suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

2. Almenys un resum de l'informe s'ha d'integrar a la memòria anual de l'entitat.

## **Disposició final**

Aquest reglament entra en vigor a partir de la seva aprovació per part del Consell d'Administració o òrgan equivalent de l'entitat.

## **ANNEX I. QUEIXES I RECLAMACIONS RELACIONADES AMB LA COMERCIALITZACIÓ DE PLANS I FONS DE PENSIONS**

La Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible va introduir un nou article 26 bis al RDL 1/2002, de 29 de novembre (pel qual s'aprova el text refós de la Llei de regulació dels plans i fons de pensions), que estableix, entre altres obligacions, una sèrie d'especificitats en relació amb les reclamacions formulades pels partícips i beneficiaris o els seus drethavents respecte als plans de pensions del sistema individual:

1. Aquestes reclamacions s'han de sotmetre al defensor del partícip de l'entitat promotora del pla.
2. La decisió del defensor del partícip favorable a la reclamació ha de vincular la corredoria d'assegurances. Aquesta vinculació no ha de ser obstacle per a la plenitud de la tutela judicial, per al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o arbitratge ni per a l'exercici de les funcions de control i supervisió administrativa.

En conseqüència, un cop s'hagi rebut una reclamació del tipus esmentat per part del Servei d'Atenció al Client, aquest l'ha de trametre al defensor del partícip de l'entitat promotora que correspongui i ha de notificar aquesta acció al reclamant.