

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ASSICURATRICE MILANESE SPA SUCURSAL
EN ESPAÑA

Aprobado por el Consejo de Administración el 5 de diciembre de 2023

INDICE

1. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO	3
2. MARCO REGULATORIO	3
3. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR	3
4. PERSONAS LEGITIMADAS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y QUEJAS	4
5. DEFINICIONES	4
6. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ASSICURATRICE MILANESE SPA SUCURSAL ESPAÑA	4
7. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	4
8. EL PROCESO DE TRATAMIENTO LAS DE QUEJAS Y QUEJAS	5
8.1 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS	5
8.2 ADMISIÓN A TRÁMITE	5
8.3 INSTRUCCIÓN	6
8.4 ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO	7
8.5 FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN	7
9. RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS	7
10. DEBERES DE INFORMACIÓN	8

1. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

El **Reglamento para la Defensa del Cliente** para **Assicuratrice Milanese SpA Sucursal en España** (en adelante, el “Reglamento”) (en adelante, AM Sucursal España), relativo a la gestión de reclamaciones y quejas de la **Sucursal en España**; está sujeto a la aprobación del Consejo de Administración. Asimismo, el Reglamento está sometido a verificación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante, “DGSFP”) de conformidad con el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, “Orden ECO/734”).

2. MARCO REGULATORIO

De conformidad con el artículo 29 relativo al Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (en adelante, “Ley 44/2002”): “Las entidades aseguradoras estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones”.

3. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR

- **Designación:** el Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, o la dirección general de la sucursal, en su caso.

La persona titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona de honorabilidad comercial y profesional con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades de que se trate.

Asimismo, la designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente, será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de la actividad.

- **Duración:** el mandato tendrá una duración de un año desde su nombramiento. Dicho mandato será prorrogado automáticamente al término de la fecha establecida por iguales períodos, salvo preaviso de treinta días de antelación a la finalización del período de mandato, o de cualquiera de sus prórrogas.
- **Inelegibilidad e Incompatibilidad:** no podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros, ni relacionados, ni con la actividad inversora, ni con la suscripción, reembolso o traspaso de participaciones en Instituciones de Inversión Colectiva.
- **Cese:** el Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo bien por acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, o la dirección general de la sucursal, en su caso, así como cuando concurren algunas de las siguientes causas:
 - a) Expiración del mandato para el que fue nombrado.
 - b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
 - c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
 - d) Haber sido condenado por un delito con sentencia firme.
 - e) Incumplimiento o actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

En ningún caso la decisión de rescisión del Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá afectar a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieran pendientes de resolución.

En caso de producirse una vacante en el cargo por cualquier motivo, se nombrará un nuevo Responsable del Servicio de Atención al Cliente con el fin de garantizar la continuidad y correcto funcionamiento del Servicio.

4. PERSONAS LEGITIMADAS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y QUEJAS

Podrán presentar quejas y reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos.

5. DEFINICIONES

- **Por queja** se entiende: las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.
- **Por reclamación** se entiende: las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

6. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ASSICURATRICE MILANESE SPA SUCURSAL ESPAÑA

El Servicio de Atención al Cliente de AM Sucursal España está establecido, de forma centralizada, en la sociedad matriz Assicuratrice Milaneze SpA, que ya cuenta con una unidad organizativa específica "Servicio de Reclamaciones" que se encarga de la gestión de las reclamaciones derivadas de la actividad realizada en Italia. Esta unidad, separada e independiente respecto de los servicios comerciales y operativos de la Compañía, reporta directa, funcional y jerárquicamente, al órgano de administración, con el fin de garantizar los requisitos de independencia y autonomía de criterio en el desempeño de sus funciones y, por tanto, excluir cualquier conflicto de intereses con las unidades organizativas cuyo comportamiento haya sido objeto de queja y reclamación.

En virtud del artículo 4 de la Orden ECO/734, las entidades sujetas podrán designar un Defensor del Cliente. Siendo potestativa su designación, AM Sucursal España no designará Defensor del Cliente. Toda queja o reclamación deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente con sujeción al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Todos los departamentos y servicios de la entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones le soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente gestiona directamente las reclamaciones y quejas y presenta al Consejo de Administración dentro del primer trimestre de cada año un informe que ilustra el desarrollo de su función durante el ejercicio anterior, que deberá tener 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 quejas, y cuantías e importes afectados,
- b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación de su 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.

Este informe se pone previamente a disposición del Representante General de la Sucursal.

Un resumen del informe se incorporará al informe anual de la Compañía.

7. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Para el tratamiento de todas las reclamaciones y quejas deberá seguirse el procedimiento previsto en este Reglamento, siempre que no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación.

Se informará a los clientes que sus reclamaciones y quejas se gestionarán de acuerdo con el Capítulo III de la Orden ECO/734/2004.

En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, contados desde la presentación de la

reclamación o queja, para dictar una resolución, pudiendo el reclamante, una vez transcurrido este plazo, dirigirse al Comisionado de Defensa del Cliente de la Servicios Financieros que corresponda.

Se garantiza al cliente un plazo de dos años para presentar reclamaciones y quejas a AM Sucursal España. Este plazo comienza a contar desde la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de los hechos que dieron origen a la queja o reclamación.

8. EL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

8.1 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

La presentación de las reclamaciones y quejas podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

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 documento nacional de identidad 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 hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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 al 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 de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin:

Calle Pascual y Genis, 1, 7º - 46002 Valencia
atencionalcliente@assicuratricemilane.com

8.2 ADMISIÓN AL TRÁMITE

En caso de recibir una queja o una reclamación, el Servicio de Atención al Cliente es el responsable de iniciar el proceso de gestión correspondiente; este proceso se concretará: 1) en el caso de recibir una queja o una reclamación, en la catalogación y posterior retroalimentación, como se explica en detalle a continuación; 2) en caso de recepción de una comunicación que no pueda calificarse como queja o reclamación, en la transmisión de la misma a la oficina competente con información al remitente, de la remisión a la oficina efectivamente competente de lo que la misma haya enviado erróneamente a la dirección del Servicio de Atención al Cliente.

En caso de recepción de una queja o una reclamación que, aunque no esté dirigida expresamente al Servicio de Atención al Cliente, haya sido recibida por la Compañía por correo postal o correo electrónico, cada destinatario de la carta debe remitir rápidamente la comunicación al Servicio de Atención al Cliente e informar inmediatamente al mismo Servicio.

Una vez recibida la reclamación o la queja por AM Sucursal España, en el caso de que no haya sido resuelta a favor del cliente por la oficina o servicio objeto de la queja o de la reclamación, será remitida o gestionada por el Servicio de Atención al Cliente y el reclamante será informado del órgano competente para atender la reclamación o la queja.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no afecta al plazo máximo de respuesta que comienza a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o la queja al Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, deberá confirmarse por escrito al reclamante la recepción de la reclamación o de la queja, con indicación de la fecha que también deberá quedar registrada por el Servicio de Atención al Cliente a efectos del cómputo del tiempo máximo de respuesta.

A más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de recepción de la reclamación, el Servicio de Atención al Cliente:

1. Registrar la reclamación, asignándole un número progresivo por año calendario;
2. cumplimentar el registro informático, introduciendo el número de protocolo y los datos adicionales prescritos en el citado registro;

3. elaborar el correspondiente expediente de la reclamación o de la queja, que deberá contener la documentación original - en cuanto se trate de comunicaciones recibidas por correo ordinario, correo certificado o la versión impresa de las mismas - en el caso de un mensaje de correo electrónico;
4. iniciar la investigación respecto al asunto, objeto de la queja o consulta .

El Servicio de Atención al Cliente, con la asistencia de las secretarías de las Unidades implicadas en su caso, identifica al responsable de la práctica objeto de petición y le remite la queja o la reclamación, acompañada de los correspondientes anexos, indicando en el mismo tiempo:

- el número de protocolo asignado;
- el número de siniestro o el número de póliza, si la petición no se refiere a un accidente;
- la fecha límite para la cual el responsable del caso deberá enviar una nota conteniendo aclaraciones y precisiones sobre el motivo de la insatisfacción al Responsable del Servicio de Atención al Cliente.

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

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 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 cómputo del plazo de dos meses que existe, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, para dictar un pronunciamiento.

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 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que en este Reglamento se establezca.

Cuando se tuviera 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.

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.

8.3 INSTRUCCIÓN

Durante la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar tanto del recurrente como de los distintos departamentos y servicios de la entidad interesada todos aquellos datos, aclaraciones, informes o pruebas que considere relevantes para la toma de una decisión.

La unidad organizativa afectada por la petición elabora y transmite al Servicio de Atención al Cliente, normalmente en el plazo de quince días naturales y, para casos más complejos, a más tardar el vigésimo día, una nota que contiene aclaraciones y precisiones sobre el motivo de la insatisfacción.

En el caso de que la queja o la reclamación resulte fundada, el Servicio de Atención al Cliente explicará, en la respuesta, las iniciativas encaminadas a superar la petición recibida.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de los plazos perentorios para la tramitación (según lo indicado en la Orden ECO/734/2004), tiene derecho, cuando lo considere oportuno, a:

- examinar el expediente del siniestro, o la documentación relativa al cargo y adquirir copia;
- contactar con la unidad organizativa correspondiente, con la persona cuya decisión dio origen a la queja o a la reclamación o del responsable de la misma;
- ponerse en contacto con el reclamante para solicitar aclaraciones o ampliaciones a la información proporcionada;
- Volver a examinar la posición del reclamante incluso después de enviar las observaciones de respuesta enviadas por el responsable, si las mismas no se consideran suficientemente claras o si el responsable del Servicio de Atención al Cliente pretende verificar mediante tabulaciones la validez de las observaciones o si lo considera oportuno acompañar la respuesta con archivos adjuntos.

Una vez superada la fase de investigación, el responsable del Servicio de Atención al Cliente elabora la respuesta, que se remite a quien presentó la reclamación en el plazo de dos meses desde la recepción de la consulta o reclamación.

De conformidad con el art. 9, apartado 2, de la Orden ECO/734/2004, las decisiones que pongan fin a los procedimientos de reclamación y de tramitación de litigios mencionarán expresamente la facultad que tiene el recurrente, en caso de desacuerdo con el resultado de la retroalimentación, de dirigirse al Comisario correspondiente para Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

8.4 ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO

Si en consideración a la queja o reclamación, AM Sucursal España rectifica su posición frente al reclamante de manera satisfactoria para éste, deberá comunicarlo a la oficina interna competente y además justificarlo con prueba documental, salvo que el interesado haya expresamente renunciado. En tales casos, la queja o la reclamación se cerrará sin más trámite.

Los interesados podrán retirar sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento supondrá el cierre inmediato del procedimiento relativo a la relación con el interesado.

8.5 FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente.

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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Dentro de los diez días naturales siguientes a la emisión de la resolución, la misma será notificada a los interesados por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, sobre la firma electrónica, según designe expresamente el recurrente y, a falta de tal indicación, a través del mismo medio por el que se hubiera presentado la queja o la reclamación.

Una vez dada la respuesta a la queja o a la reclamación, el responsable del Servicio de Atención al Cliente determinará el resultado de la petición, que se hará constar en el correspondiente registro.

Este resultado se puede calificar como:

- **DECISIÓN A FAVOR DEL RECLAMANTE:** a su vez divididas entre “Decisión a favor del reclamante” y “Allanamientos”;
- **DECISIÓN A FAVOR DE LA SOCIEDAD;**
- **OTROS PRONUNCIAMIENTOS:** que incluyen las renunciaciones del recurrente y los distintos casos de inadmisibilidad.

9. RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS

AM Sucursal España atenderá, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Los Comisionados y AM Sucursal España adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de

diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

10. DEBERES DE INFORMACIÓN

AM Succursale Spagna pondrá a disposición de sus clientes, en cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de sus direcciones postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y consultas presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente.
- c) Referencia al Comisario o Comisarios para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondientes, con indicación de su dirección postal y electrónica, y la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o defensor del cliente para adelantar consultas y denuncias contra ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la legislación sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Asimismo, las resoluciones que pongan fin a los procedimientos de quejas y quejas mencionarán expresamente la facultad que tiene el recurrente, en caso de disconformidad con el resultado de la sentencia, de dirigirse al correspondiente Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros.