



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE Y DEL PARTÍCIPE

Grupo hna

TITULO I

DEL CENTRO DE ATENCION DE RECLAMACIONES

Capítulo Primero.-

Objeto y Ámbito de Aplicación.

Artículo 1 - El presente Reglamento instituye y regula la figura del "Centro de Atención de Reclamaciones", único para todo el **Grupo hna**, de conformidad a lo dispuesto en la Orden de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004.

Las entidades del **Grupo hna**, sometidas al presente Reglamento, son:

Hermanidad Nacional de Arquitectos, Arquitectos Técnicos y Químicos, Mutualidad de Previsión Social (Hermanidad), hna Correduría de seguros, vinculada a la Hermanidad Nacional de Arquitectos Superiores Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija, S.L. (Correduría). Las citadas entidades tienen su domicilio en avenida de Burgos 17 y 19, 28036 Madrid, respectivamente

Artículo 2 - Todo usuario de los servicios financieros de cualquiera de las referidas entidades del **Grupo hna** tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Centro de Atención de Reclamaciones cualquier queja y reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento, sin que ello perjudique sus legítimos derechos como cliente.

Artículo 3 - Será función del Centro de Atención de Reclamaciones atender y resolver las quejas y reclamaciones que le presenten sus clientes, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 4 - El Centro de Atención de Reclamaciones gozará de absoluta independencia.

Artículo 5 - El Consejo de Administración de la Hermanidad y de la Correduría designarán un titular del Centro de Atención de Reclamaciones, persona de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Su nombramiento tendrá una duración de tres años, pudiendo ser renovado por iguales periodos.

No podrá ser elegido titular del Centro de Atención de Reclamaciones quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing y técnico. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El acuerdo de cese del titular del Centro de Atención de Reclamaciones se adoptará igualmente por el Consejo de Administración.

TITULO II

DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

Artículo 6 - Las quejas y reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, derivados de un contrato de seguro o, en su caso, de carácter financiero.

Se entiende por **Queja**: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Se entiende por **Reclamación**: 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 que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 7 - En todo caso, el Centro de Atención de Reclamaciones dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento, desde la presentación de la reclamación o queja. Finalizado dicho plazo el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Artículo 8 - Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Centro de Atención de Reclamaciones:

- Aquéllas en que los hechos y solicitud no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.

Artículo 9 - Las quejas y reclamaciones serán dirigidas específicamente al Centro de Atención de Reclamaciones, debiendo ser formuladas por escrito, debidamente firmado, en el que se hará constar el nombre y apellidos, número del DNI, domicilio del reclamante y el motivo de la queja o reclamación con especificación del departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, debiendo detallar las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

El reclamante, quien deberá hacer constar que 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, deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Podrán presentarse ante el Centro de Atención de Reclamaciones o en cualquier oficina abierta al público del **Grupo hna**, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal efecto.

Artículo 10 - Se podrá reclamar dentro del plazo de dos años siguientes a la fecha en que se hubieren producido los hechos causantes de la queja o reclamación.

Toda queja o reclamación recibida por el Centro de Atención de Reclamaciones pasado el plazo establecido en el párrafo anterior serán rechazadas.

Artículo 11 - Presentada la queja o reclamación, ya sea personal o mediante representación, el Centro de Atención de Reclamaciones acusará recibo de su recepción y resolverá, de inmediato sobre su admisión a trámite, procediéndose a la apertura del expediente.

Para subsanar los errores se concederá el plazo de diez días, no incluyéndose este plazo en el cómputo de los dos meses establecidos en el artículo 7.

Artículo 12 - Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 pretenda tramitar quejas o reclamaciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones.
- Cuando los hechos y solicitud no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2004.

En tales casos se concederá el plazo de diez días al reclamante para que realice alegaciones. Si finalmente se mantuviera la causa de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 13 - El Centro de Atención de Reclamaciones podrá recabar cuantos datos le sean necesarios para la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la entidad, quedando obligados estos departamentos a entregar la documentación solicitada de manera que el Centro de Atención de Reclamaciones pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución. Salvo que hubiera desistimiento expreso del reclamante, la entidad en todo caso deberá dictar resolución motivada, que será notificada al reclamante los interesados en el plazo de diez días.

La decisión será notificada a los interesados por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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, 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.

TITULO III

DE LAS RELACIONES CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DGSFP, Y DEL INFORME ANUAL.

Artículo 14 - Las entidades del **Grupo hna** atenderán los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Secretario del Consejo de Administración de la Hermandad y la Correduría.

Artículo 15 - Dentro del primer trimestre de cada año, el Centro de Atención de Reclamaciones, presentará ante el Consejo de Administración de la Hermandad y de la Correduría un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, el cual deberá incluir un resumen de las quejas y reclamaciones atendidas, un resumen de las decisiones adoptadas, una relación de los criterios generales contenidos en las decisiones, así como recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen del informe se incluirá en la memoria anual de las entidades.

Disposición Final – El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de la Hermandad y la Correduría.