

GRUP MEDIOLANUM ESPANYA



REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE BANCO MEDIOLANUM, S.A. i de les Societats del Grup adherides al mateix

DISPOSICIÓ PRELIMINAR

Article 1r.- Objecte i àmbit del present Reglament

El present Reglament regula el Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant, el Servei, o també SAC) de BANCO MEDIOLANUM, S.A. i de les societats adherides al mateix (en endavant, Grup Mediolanum Espanya), l'objecte del qual serà atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients en qualitat d'usuaris de serveis financers, conforme a allò establert 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, publicades al BOE núm. 72 de 24 de març de 2004.

El Servei d'Atenció al Client que regula aquest Reglament ampliarà les seves competències a les societats del Grup Mediolanum Espanya que s'indiquen a l'Annex I, així com a qualssevol altre entitat que passi a formar part del Grup en el futur i que s'adhereixin al mateix. En endavant, es designaran totes elles de manera conjunta com "les entitats subjectes" i de forma individualitzada com "l'entitat subjecte".

El Servei dependrà de l'entitat dominant del Grup, Banco Mediolanum, S.A., essent aquesta l'encarregada de designar el seu Titular i Titular Suplent, així com aprovar el present Reglament i les seves futures modificacions.

CAPÍTOL PRIMER TITULAR DEL SERVEI

Article 2n.- Designació del Titular i Titular Suplent

El Titular del Servei serà designat pel Consell d'Administració de Banco Mediolanum, S.A., en endavant, Banco Mediolanum, essent una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions, en la forma prevista en la citada Ordre 734/2004.

La designació es comunicarà al Banc d'Espanya i, en el seu cas, a la resta d'autoritats supervisores que corresponguin per raó de la seva activitat.

El Consell d'Administració de Banco Mediolanum podrà designar també un Titular Suplent, que tindrà per finalitat substituir el Titular del Servei en casos d'absència d'aquest, impossibilitat, malaltia o baixa, assumint i exercitant en aquest cas les funcions pròpies del Titular. Hauran de concórrer en la persona del Titular Suplent els mateixos requisits del Titular referits a honorabilitat, experiència, competència professional i independència.

Article 3r.- Durada del càrrec

El mandat del Titular del Servei tindrà una durada de cinc anys, que podrà ser renovat per iguals períodes de temps mitjançant acord exprés del Consell d'Administració de Banco Mediolanum. El mateix termini de durada i possibilitat de renovació per períodes iguals, tindrà el càrrec de Titular Suplent del Servei.

Article 4rt.- Causes d'incompatibilitat i inelegibilitat

Seran causes d'incompatibilitat i inelegibilitat per al càrrec del Titular del Servei, i Titular Suplent, el desenvolupament de qualssevol funcions en els departaments comercials o operatius de les entitats subjectes.

Article 5è.- Cessació

El Titular del Servei, o en el seu cas el Titular Suplent, cessarà en el seu càrrec per qualssevol de les causes següents:

- a. Expiració del termini per al qual va ser nomenat, a menys que s'acordi la seva renovació en la forma establerta en l'article 3 anterior.
- b. Per acord motivat adoptat pel Consell d'Administració de Banco Mediolanum, fonamentat en causes objectives i greus, prèvia proposta, o no, de qualsevol de les entitats adherides.
- c. Desenvolupament de funcions en qualsevol de les entitats subjectes que impliqui causa d'incompatibilitat per al càrrec.
- d. Incapacitat sobrevinguda.
- e. Condemna per delictes en sentència ferma.
- f. Renúncia.

Quan es produeixi una vacant en els càrrecs de Titular i/o Titular Suplent, el Consell d'Administració de Banco Mediolanum procedirà al nomenament d'un nou Titular, o Titular Suplent en el seu cas, dins del dos mesos següents al dia en què s'hagués causat la respectiva vacant en el càrrec.

CAPÍTOL SEGON FUNCIONS DEL SERVEI

Article 6è.- Funcions del Servei

És funció del Servei la tutela i protecció dels drets i interessos dels clients de les entitats subjectes derivades de les seves relacions amb aquestes com a usuaris dels serveis financers, així com procurar que aquestes relacions es desenvolupin en tot moment conforme als principis de bona fe, equitat i confiança recíproca. En els contractes d'assegurança tindran també consideració d'usuaris de serveis financers els tercers perjudicats.

Respecte a les queixes i reclamacions que presentin els partícips i beneficiaris dels plans de pensions, al Servei de D'atenció al Client únicament li correspondrà l'atenció i resolució d'aquelles la tramitació de les quals no estigui reservada a les competències del Defensor del Partícip per la normativa de plans i fons de pensions. Als efectes d'allò establert en el present Reglament, els partícips i beneficiaris dels plans de pensions tindran la consideració de clients.

En compliment de la seva funció, correspon al Servei:

- a. Conèixer, estudiar i resoldre les queixes i reclamacions que els clients li plantegin amb respecte a les operacions, contractes o serveis financers i, en general, amb respecte a les

seves relacions amb les entitats subjectes. També li correspon conèixer, estudiar i resoldre les qüestions que les entitats subjectes li sotmetin amb relació a les seves relacions amb els seus clients quan ho considerin oportú. En ambdós supòsits, podrà intervenir com a mediador entre els clients i les entitats subjectes a l'objecte de propiciar un acord amistós entre els dos.

- b. Presentar, formular i realitzar davant les entitats subjectes informes, recomanacions i propostes en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, al seu parer, puguin afavorir les bones relacions i mostres de confiança que han d'existir entre aquelles i els seus clients.

Article 7è.- Matèries excloses

En tot cas, queden excloses de la competència del Servei:

- a. Les relacions entre les entitats subjectes i els seus empleats, sempre que no derivin d'operacions mercantils o comercials com a clients de l'Entitat.
- b. Les relacions entre les entitats subjectes i la seva xarxa comercial externa, sempre que no derivin d'operacions mercantils o comercials com a clients de l'Entitat.
- c. Les relacions entre les entitats subjectes i els seus accionistes i/o consellers, sempre que no derivin d'operacions mercantils o comercials com a clients de l'Entitat.
- d. Les qüestions que facin referència a les decisions de les entitats subjectes relatives a efectuar o concertar o no un contracte o una operació o servei concret amb persones determinades, així com als seus pactes o condicions. Aquesta exclusió no afecta a aquelles queixes o reclamacions que es produeixin per dilació o negligència en la presa de decisions imputable a les mateixes entitats subjectes.
- e. Les que facin referència a qüestions que es trobin en tramitació o hagin estat resoltes en via administrativa, judicial o arbitral, o que tinguin per objecte impedir, dilatar o entorpir, de forma manifesta, l'exercici de qualsevol dret de les entitats subjectes contra els seus clients.

CAPÍTOL TERCER

OBLIGACIONS DE LES ENTITATS SUBJECTES AMB RELACIÓ AL SERVEI

Article 8è.- Autonomia i mitjans

El Servei exercirà les seves funcions amb autonomia de la resta de serveis, comercials o operatius de l'organització Banco Mediolanum i societats del Grup adherides, de les que es troba separat, amb la finalitat de garantir que prengui de manera independent les seves decisions referents a l'àmbit de la seva activitat, i, així mateix, eviti, en l'acompliment de les seves funcions, conflictes d'interès.

El Servei estarà dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

Article 9è.- Obligacions de les entitats subjectes

En particular, correspon a les entitats subjectes:

- a. Col·laborar amb el Servei en tot allò que afavoreixi el millor exercici de les seves funcions i, especialment, facilitar-li tota la informació que sol·liciti en matèries de la seva competència i amb relació a les qüestions que se sotmetin a la seva consideració.
- b. Posar a disposició dels seus clients, en totes i cadascuna de les oficines de Banco Mediolanum obertes al públic, a la pàgina web, així com a la seu i oficines de les entitats adherides, la informació següent:
 - b-1 existència, funcions i adreça postal i electrònica del Servei;
 - b-2 obligació de les entitats subjectes d'atendre i resoldre les queixes en els terminis previstos en aquest reglament;
 - b-3 el contingut del Reglament present; i
 - b-4 referència als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions així com a la normativa sobre transparència i protecció del client.
- c. Rebre, i en el cas de les entitats adherides, donar trasllat a Banco Mediolanum, les queixes que puguin formular-se en relació a l'actuació del Servei, amb la finalitat que per part de l'òrgan d'administració de Banco Mediolanum, es valori i adopti, si s'escau, la decisió a que es refereix l'apartat b. de l'article 5è del present Reglament.

CAPÍTOL QUART

REQUISITS I PROCEDIMENT DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

Article 10è.- Objecte de les queixes i reclamacions

Els clients del Grup Banco Mediolanum Espanya podran dirigir-se al Servei quan estimin que en un contracte, operació o servei prestat per les entitats subjectes, hagin rebut un tractament negligent, incorrecte o no ajustat a Dret, excepte els casos exclosos per l'article 7è del present Reglament.

Article 11è.- Forma

La presentació de les queixes i reclamacions podrà efectuar-se, personalment o mitjançant representació, en paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics haurà d'ajustar-se a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, podent, no obstant, l'interessat presentar i comunicar la corresponent reclamació o queixa a través del servei telemàtic de Banca Multicanal que ofereix Banco Mediolanum quan estigui donat d'alta en aquest servei i degudament habilitat per operar a través del mateix.

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document en el qual es farà constar:

- a. Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, en el seu cas, de la persona que el representi, acreditada degudament; número del D.N.I. per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.

- b. Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c. Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
- d. Confirmació expressa que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e. Lloc, data i signatura.

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

Les queixes i reclamacions podran ésser presentades davant del Servei, a qualsevol oficina oberta al públic de Banco Mediolanum, a les seus o oficines de les entitats adherides, així com a l'adreça de correu electrònic que s'habiliti a tal efecte i que figurarà a la pàgina web de Banco Mediolanum. Aquesta adreça de correu electrònic es facilitarà al Banc d'Espanya, Comissió Nacional del Mercat de Valors i Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, així com als seus respectius serveis de reclamacions.

La presentació i tramitació de reclamacions davant del Servei té caràcter totalment gratuït.

Article 12è.- Termini

La presentació d'una queixa o reclamació per part d'un client davant del Servei haurà de fer-se dins del termini de dos anys que es comptaran des de la data en què el client tingui coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

Les queixes o reclamacions presentades fora de termini seran rebutjades de pla. En tot cas, el Servei informará a l'entitat subjecta que correspongui de qualsevol queixa o reclamació que l'afecti.

Article 13è.- Admissió a tràmit

Rebuda la queixa o reclamació per l'entitat subjecta, en el cas que no hagi estat resolta a favor del client per la mateixa oficina o departament que hagi prestat el servei al qual es refereix la queixa o reclamació, aquesta serà remesa al Servei tan aviat com sigui possible.

El termini per resoldre establert a l'article 16è d'aquest Reglament, començarà a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació davant de qualsevol de les instàncies previstes en l'article 11è del present Reglament.

Rebuda la queixa o reclamació pel Servei, es procedirà a l'obertura del corresponent expedient. En tot cas, el Servei acusarà rebut per escrit de la queixa o reclamació i deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de terminació.

La queixa o reclamació es presentarà una sola vegada per part de l'interessat, sense que se'n pugui exigir la reiteració davant de diferents organismes de les entitats subjectes.

2. Si no s'acredita suficientment la identitat del reclamant, o no es poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, el Servei requerirà al reclamant perquè completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb apercibiment que si no ho fa així s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap altre tràmit. No obstant això, si la documentació

requerida fos aportada en un moment posterior, es procedirà a l'obertura d'un nou expedient sobre els mateixos fets.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors als quals fa referència el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini per resoldre previst en l'article 16è del present Reglament.

3. Només podrà rebutjar-se l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) En cas d'omissió de dades essencials per a la tramitació que no es pugui esmenar.
- b) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquesta es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquestes instàncies.
- c) Quan les qüestions objecte de queixa o reclamació no facin referència als interessos i drets legalment reconeguts a les persones com a clients de les entitats subjectes.
- d) Quan es presentin queixes o reclamacions que siguin reiteració d'altres anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets o fets iguals.
- e) Quan hagi transcorregut el termini de dos anys per a la presentació de les queixes o reclamacions establert a l'article 2on del present Reglament.

Quan el Servei tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

4. Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, i donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat respongui i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Rebutjada l'admissió a tràmit d'una queixa o reclamació, aquesta no podrà ésser plantejada de nou davant del Servei.

Article 14è.- Tramitació

1. Durant la tramitació de l'expedient, el Servei podrà demanar, tant al reclamant com a les entitats subjectes, les dades, aclariments, informes o elements de prova que jutgi necessaris per a la resolució del cas. El Servei podrà fixar en cada cas terminis prudencials per complimentar aquestes peticions sense que, excepte en el cas de causa justificada, el termini fixat pugui superar els quinze dies naturals.

2. En cas que durant la tramitació de l'expedient el reclamant iniciï qualsevol actuació administrativa o exerceixi alguna acció judicial que versï sobre el mateix objecte de la queixa o reclamació, el Servei arxivarà l'expedient sense més tràmit.

Article 15è.- Acord amistós. Aplanament i desistiment

El Servei podrà, abans de dictar la seva resolució, fer les gestions necessàries i fer les propostes oportunes a les parts per aconseguir un acord amistós. Un cop assolit aquest, l'acord de les parts tindrà caràcter vinculant per a totes dues i el Servei donarà per conclòs l'expedient.

De la mateixa manera, s'arxivarà l'expedient en cas d'aplanament de les entitats subjectes a satisfacció del reclamant i en cas de desistiment per part d'aquest.

Article 16è.- Finalització

L'expedient haurà de finalitzar en el termini màxim d'un mes, comptat a partir de la data en la qual la queixa o reclamació s'hagi presentat d'acord amb allò previst a l'article 11è del present Reglament.

No obstant això, quan la queixa o reclamació estigui relacionada amb els drets i obligacions que es deriven dels Títols II i III del *Reial Decret Llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera*, el termini de finalització dels expedients quedarà reduït a quinze dies hàbils. Sense perjudici d'això, serà aplicable el que s'estableix en l'apartat 2n de l'article 69 d'aquesta norma, de manera que "En situacions excepcionals, si no pot oferir-se una resposta en el termini de quinze dies hàbils per raons alienes a la voluntat del proveïdor de serveis de pagament, aquest haurà d'enviar una resposta provisional, en la qual indiqui clarament els motius del retard de la contestació a la reclamació i especifiqui el termini en el qual l'usuari dels serveis de pagament rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per a la recepció de la resposta definitiva no excedirà d'un mes".

Transcorreguts els respectius terminis de resolució prevists en aquest article sense que se li hagi estat notificada una resposta, el reclamant podrà dirigir-se al servei de reclamacions del supervisor financer que correspongui en funció de la matèria que es tracti:

- Banc d' Espanya: Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions.
- Comissió Nacional del Mercat de Valors: Departament d'inversors.
- Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions: Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

No obstant això, els consumidors no podran acudir a aquests serveis de reclamacions competents, una vegada transcorregut un any des de la presentació de la queixa o reclamació davant l'entitat subjecta.

Article 17è.- Contingut i notificació de la resolució

Les resolucions del Servei que decideixin les queixes o reclamacions sotmeses a aquest seran sempre motivades, i contindran unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada. Aquestes resolucions es fonamentaran en les normes jurídiques aplicables al cas, les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela, així com les bones pràctiques i usos financers. En cas que la resolució s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s'expressaran les raons que justifiquen el canvi de criteri.

Les resolucions del Servei contindran referència expressa a la facultat que assisteix al reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, dirigir-se als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, descrits en l'article 16è.

Un cop dictada la resolució, serà notificada a les parts en un termini màxim de deu dies naturals que es comptaran des de la seva data, a través del mateix mitjà en que s'hagués presentat la queixa o reclamació, a no ser que el reclamant designi expressament una altra forma.

CAPÍTOL CINQUÈ

EFFECTES DE LA RESOLUCIÓ

Article 18è.- Efectes de la resolució

Les resolucions adoptades pel Servei en les matèries que d'acord amb aquest Reglament són de la seva competència, seran directament aplicables a les parts i vincularan a la corresponent entitat subjecta, sense que això sigui obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa. L'execució de les resolucions del Servei haurà de realitzar-se per l'entitat subjecte en el termini màxim d'un mes des de la seva notificació, tret que en atenció a les circumstàncies del cas, la resolució estableixi un termini diferent.

CAPÍTOL SISÈ

INFORME ANUAL

Article 19è.- De l'Informe Anual

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei presentarà davant del Consell d'Administració de Banco Mediolanum un Informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent. Aquest Informe també serà presentat, dins del mateix termini, al Consell d'Administració de les entitats adherides.

L'Informe Anual tindrà el següent contingut mínim:

- a) resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades a les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats;
- b) resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant;
- c) criteris generals continguts a les decisions; i
- d) recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució dels fins que informen la seva actuació.

Podran incloure's en l'Informe Anual recomanacions o suggeriments encaminats a facilitar millors relacions entre les entitats subjectes i els seus clients. Alhora, les entitats subjectes podran acordar la publicació d'aquelles resolucions que creguin convenient, en vistes del seu interès general, mantenint en tot cas la reserva respecte la identitat de les parts que hi intervenen.

Almenys un resum de l'Informe s'integrarà a la Memòria anual de Banco Mediolanum i de les entitats adherides.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única.- Expedients en tramitació

Els expedients que es trobin en tramitació a la data d'aprovació del present Reglament, continuaran substanciant-se conforme al procediment establert anteriorment.

DISPOSICIÓ FINAL

Única.- Aprovació i modificació del Reglament

Conforme al que s'estableix en l'article 1r, correspon al Consell d'Administració de Banco Mediolanum l'aprovació del present Reglament, així com les futures modificacions que puguin ser introduïdes, i tot això haurà de ser sotmès posteriorment a la verificació del Banc d'Espanya.

D'altra banda, correspondrà als Consells d'Administració de les restants entitats subjectes del Grup Mediolanum España, l'adhesió al Reglament del SAC de Banco Mediolanum, sense necessitat d'adherir-se al mateix cada vegada que es produeixi una modificació.

ANNEX I

ENTITATS DEL GRUP BANCO MEDIOLANUM ESPANYA SUBJECTES AL REGLAMENT DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

1. Societat del Grup de la que depèn el Servei d'Atenció al Client:

1.1. Banco Mediolanum, S.A.

2. Entitats adherides:

2.1. Mediolanum Gestión, S.G.I.I.C., S.A.

2.2. Mediolanum Pensiones, S.G.F.P., S.A.