

Como muestra del compromiso de protección sus clientes y, a pesar de que la Sucursal en Países Bajos de la Entidad IPTIQ S.A no estar obligado a cumplir todos los requisitos exigidos en la normativa sobre los departamentos y servicios de atención al cliente, la Dirección General de la Sucursal ha decidido crear una estructura de atención al cliente inspirada en la normativa española vinculante para las entidades aseguradoras españolas así como para las Entidades del Espacio Económico Europeo que operen en régimen de establecimiento en España.

Se va a crear una estructura interna de reclamaciones basada en una doble instancia inspirada conforme a la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero y a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Por todo ello, la Dirección General de la Sucursal en Países Bajos de la Entidad IPTIQ S.A aprueba y se somete al siguiente:

REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE IPTIQ LIFE S.A. SUCURSAL EN PAISES BAJOS

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos establecidos por la IPTIQ LIFE S.A. SUCURSAL EN PAISES BAJOS (en adelante, la Entidad) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes le puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, estableciendo un sistema de atención al cliente inspirado en exigido por la normativa española a las entidades españolas y las del Espacio Económico Europeo con establecimiento permanente en España, como son, en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Artículo 2. Legitimación para presentar quejas y reclamaciones

Están legitimadas para presentar quejas y reclamaciones todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, siempre que las mismas 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 efectos del contrato de seguro se consideran clientes, interesados o usuarios de los servicios financieros los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y causahabientes de cualquiera de ellos.

Artículo 3. Plazo para presentar quejas y reclamaciones

El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de 2 años, a contar desde la fecha en que el interesado tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 4. Plazo para resolver las quejas y reclamaciones

La Entidad dispondrá de un plazo de un mes, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante la misma, para dictar un pronunciamiento.

Transcurrido dicho plazo sin el interesado haya obtenido un pronunciamiento expreso, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 5. Deber de colaboración

Todos los servicios y departamentos de la Entidad tienen el deber de facilitar a las distintas instancias de las quejas y resoluciones cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO II

Instancias de Atención al Cliente

Artículo 6. Instancias de Atención al Cliente

La Entidad atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que deriven de actuaciones o acuerdos adoptados por la misma o, en su caso, por sus agentes de seguros u operadores de bancaseguros.

A tales efectos dispone de una primera instancia que será resuelta directamente por la Entidad y de una segunda instancia potestativa ante el Defensor del Cliente.

Las decisiones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la Entidad, sin perjuicio de que 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.

Alternativamente, si el interesado no estuviera conforme con la solución propuesta por la Entidad o en el supuesto de no haber recibido una solución en el plazo máximo de un mes desde que se presentó la reclamación, podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

CAPÍTULO III

El Defensor del Cliente

Artículo 7. Designación, duración del mandato, renovación y cese del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente será designado por la Dirección General de la sucursal en Países Bajos de la Entidad, en base a los requisitos establecidos para su titular en la legislación aplicable, y su mandato es de duración anual, a contar desde el día siguiente a la fecha de aceptación del nombramiento, prorrogable por tácita reconducción por plazos sucesivos de un año, siempre que ninguna de las partes notifique a la otra su intención de tenerlo por finalizado al vencimiento del plazo contractual, o cualquiera de sus prórrogas, con una antelación mínima de tres meses a la fecha del vencimiento.

En caso de terminación del contrato, y velando por los derechos adquiridos por los interesados, el Defensor del Cliente saliente se obliga a resolver aquellas reclamaciones que hubieran sido efectivamente planteadas o que estén en trámite de resolución.

Ambas partes podrán resolver el contrato unilateralmente, por el incumplimiento de las funciones asumidas en este Reglamento de Atención al Cliente, mediante notificación escrita, con al menos tres meses de antelación.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del Defensor del Cliente

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Defensor del Cliente las siguientes:

- Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Código de comercio.
- Desempeñar simultáneamente funciones en los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.

El Defensor del Cliente será cesado por la Dirección General de la sucursal en Países Bajos de la Entidad. Serán causas de cese las siguientes:

- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- La pérdida de cualesquiera de los requisitos legalmente exigidos a cada tipo de órgano.

Artículo 9. Designación del Defensor del Cliente

Con la aprobación de este Reglamento de Atención al Cliente, la Dirección General de la sucursal en Países Bajos de IPTIQ LIFE S.A. acuerda nombrar como Defensor del Cliente de la Entidad a:

LEGSE Abogados, S. L.

Calle Lagasca 40, 1º izda

(28001) Madrid

Teléfono: 91 576 06 73

Fax: 91 576 08 73

E-mail: defensordelasegurado@legse.com

CAPÍTULO IV

El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones

Artículo 10. Presentación de las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones que hubieran sido directamente presentadas ante la Entidad mediante escrito dirigido a iptiQ Life S.A. SUCURSAL EN PAISES BAJOS, con domicilio social en Starbaan 8 1185 XR Amstelveen, Holanda o a través de la dirección de correo electrónica Reclamaciones_ES@iptiq.com, que tengan como objeto la gestión de una queja o reclamación por el Defensor del Cliente en esta segunda instancia, serán reenviadas por la Entidad al Defensor del Cliente, al correo defensordelasegurado@legse.com para su gestión directa.

La presentación de las quejas y reclamaciones 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, en este caso deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Los interesados podrán presentar su queja o reclamación en segunda instancia directamente ante el Defensor del Cliente en la dirección o correo electrónico indicado a continuación:

LEGSE Abogados, S. L.

Calle Lagasca 40, 1º izda

(28001) Madrid

Teléfono: 91 576 06 73

Fax: 91 576 08 73

E-mail: defensordelasegurado@legse.com

Artículo 11. Inicio del procedimiento

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

- 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el interesado 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.
- Lugar, fecha y firma.

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

Artículo 12. Reparto de asuntos entre la Entidad y el Defensor del Cliente

El Entidad tiene atribuido el conocimiento en primera instancia de la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro.

El Defensor del Cliente tiene atribuido el conocimiento en segunda instancia de la totalidad de las quejas y reclamaciones salvo que el importe reclamado supere los 60.000 euros, en cuyo caso, las quejas y reclamaciones serán resultas en única instancia por la Entidad.

Artículo 13. Funciones del Defensor del Cliente

Las funciones del Defensor del Cliente serán las siguientes:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de un Informe Anual, que se presentará ante la Dirección General de la sucursal en Países Bajos 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 interesado 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.

Artículo 14. Inadmisión a trámite de una queja o reclamación

La Entidad y el Defensor del Cliente sólo podrán rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la ORDEN ECO/734/2004.
- 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 de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

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 conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

CAPÍTULO V

Tramitación en primera instancia ante la Entidad

Artículo 15. Recepción de la queja o reclamación

Recibida la queja o reclamación por el Defensor del Cliente, este último acusará recibo por escrito al interesado y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución y se procederá a la apertura de expediente.

El Defensor del Cliente facilitará a los interesados un medio de interlocución telemática mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica, conforme a lo establecido en la Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información para la presentación de las quejas o reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.

En el caso de que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del interesado, 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.

Artículo 16. Tramitación de la queja o reclamación en primera instancia

El Responsable de la tramitación del expediente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 17. Finalización de la tramitación de la queja o reclamación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante la Entidad, por cualquiera de los siguientes medios:

- Desistimiento del interesado
- Allanamiento de la Entidad

Resolución de la Entidad

Artículo 18. Desistimiento de la queja o reclamación

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 19. Allanamiento a la queja o reclamación

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente.

Artículo 20. Resolución de la queja o reclamación

Si no se produjera desistimiento del interesado ni allanamiento de la Entidad, el expediente finalizará mediante informe que 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.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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, según haya designado de forma expresa el interesado y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 21. Traslado de la queja o reclamación al Defensor del Cliente

Contra la decisión adoptada por la Entidad, el interesado podrá acudir al Defensor del Cliente, salvo que se trate de un supuesto excluido de tramitación por el Defensor del Cliente conforme al artículo 11 de este Reglamento.

A solicitud del interesado la Entidad remitirá la queja o reclamación al Defensor a efectos de su tramitación.

En caso de que el interesado acudiera a una segunda instancia de reclamación, el plazo conjunto para resolver una queja o reclamación por la Entidad y por el Defensor del Cliente nunca superará el mes desde la presentación de la queja o reclamación ante la Entidad. A partir de la finalización de dicho plazo el interesado puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El tiempo transcurrido entre la finalización de la primera instancia y la recepción de la queja o reclamación en segunda instancia no afectará a efectos del cómputo del plazo global de un mes indicado en este artículo.

CAPÍTULO VI

Tramitación en segunda instancia ante el Defensor del Cliente

Artículo 22. Remisión del expediente al Defensor del Cliente

En caso de que la queja o reclamación dirigida al Defensor del Cliente se hubiera presentado directamente ante la Entidad, ésta remitirá al Defensor del Cliente, en el plazo de cinco días

naturales, el expediente de reclamación del interesado, las alegaciones y la documentación que estime pertinente.

Recibido el expediente, el Defensor del Cliente dará acuse de recibo al interesado, indicándole la fecha a partir de la cual puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por transcurso del plazo de un mes para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones.

Artículo 23. Tramitación de la queja o reclamación en segunda instancia

El Defensor del Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 24. Finalización de la tramitación de la queja o reclamación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante la Entidad, incluido en dicho cómputo las dos instancias de resolución de quejas o reclamaciones establecidas en el presente Reglamento. El procedimiento finalizará por cualquiera de los siguientes medios:

- Desistimiento del interesado
- Allanamiento de la Entidad
- Resolución de la Entidad

Artículo 25. Desistimiento de la queja o reclamación

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

No obstante el archivo del expediente, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 26. Allanamiento a la queja o reclamación

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el interesado a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente.

Artículo 27. Resolución de la queja o reclamación

Si no se produjera desistimiento del interesado ni allanamiento de la Entidad, el expediente finalizará mediante decisión del Defensor del Cliente que será vinculante para la Entidad si es favorable al interesado, 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.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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, según haya designado de forma expresa el interesado y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 28. Finalización del expediente de queja o reclamación

Transcurrido el plazo de un mes desde la presentación de la reclamación, o si la queja o reclamación fuese desestimada, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El Defensor del Cliente informará al interesado de esta posibilidad, facilitándole los datos de contacto del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como parte de la información facilitada una vez se comunique la decisión motivada.

CAPÍTULO VII Informe Anual

Artículo 29. Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentarán ante la Dirección General de la sucursal en Países Bajos, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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 cuantías e importes afectados,
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- Criterios generales contenidos en las decisiones,
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.