



## Reglamento para la Defensa del Cliente

### Preámbulo

#### Capítulo I - Disposiciones Generales

#### Capítulo II - Del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones

#### Capítulo III - Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas

#### Capítulo IV - Informe Anual

### PREÁMBULO

La Orientación al Cliente es uno de los valores del Grupo AXA que preside todas las actividades de la organización desde sus orígenes, lo cual supone una aspiración hacia la mejora continua de todos los procesos de Atención al Cliente.

En aplicación de las distintas reformas que se han ido introduciendo en nuestro ordenamiento jurídico las entidades pertenecientes al GRUPO AXA, han venido estableciendo sistemas internos de resolución de quejas y reclamaciones de sus clientes, hasta culminar en la constitución de un servicio específico denominado **Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones**, que ha venido tramitando hasta la fecha las incidencias planteadas en relación con los contratos de seguro.

Por su parte, el artículo 97 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación Supervisión y Solvencia de las Entidades aseguradoras y Reaseguradoras establece que las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Con la finalidad de ordenar y promocionar los sistemas de protección de los usuarios de los servicios financieros, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero establece la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, a cuyo efecto, deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de la precitada norma legal, la ORDEN ECO734/2004, de 11 de marzo, regula los requisitos que deben cumplir los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, así como el procedimiento para la resolución de las reclamaciones y quejas que sus clientes puedan presentar relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, como garantía de la preservación de la confianza de los clientes en el funcionamiento y capacidad de los mercados financieros, y obliga a estas entidades a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente.

En consecuencia, las sociedades del Grupo AXA afectadas por la normativa anteriormente mencionada, han aprobado el presente **Reglamento para la Defensa del Cliente**.

### CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene por objeto regular la actividad del Departamento de Atención de Quejas y Reclamaciones, al que se refieren las disposiciones legales citadas en el Preámbulo de este Reglamento, del Grupo AXA que desarrolla sus cometidos bajo la denominación de Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones.



## **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

**2.1.** Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo de aplicación de este Reglamento las siguientes entidades integrantes del Grupo AXA:

### **1. Entidades Aseguradoras:**

AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

AXA AURORA VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE, S.A., Sucursal en España.

AXA GLOBAL DIRECT SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (DIRECT SEGUROS)

AXA LIFE EUROPE SUCURSAL EN ESPAÑA

### **2. Entidades Gestoras de Fondos de Pensiones:**

AXA PENSIONES S.A, Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.

### **3. Empresas de Servicios de Inversión:**

AXA INVESTMENT MANAGERS GS LIMITED, Sucursal en España.

## **Artículo 3. Estructura Organizativa**

**3.1** La estructura organizativa para el tratamiento y gestión de las quejas y reclamaciones en las empresas del Grupo AXA enumeradas en el anterior, se configura a través del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, departamento especializado, totalmente independiente y actuando con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar, en el ejercicio de sus funciones, cuya misión es atender, gestionar y resolver las quejas y reclamaciones que formulen los clientes en todas las áreas de actividad.

**3.2.** Con objeto de garantizar la objetividad, independencia y plena autonomía de sus decisiones, evitando asimismo cualquier posible conflicto de interés, el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones se enmarca en la Dirección de Compliance, Relaciones Sectoriales y Defensa del Cliente, dentro de la Dirección de Secretaría General, dependiendo jerárquicamente el responsable del indicado Servicio de dicha Dirección.

**3.3.** Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y su personal dispone de los conocimientos adecuados en materia de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, así como de la normativa vigente en materia de seguros, Planes y fondos de Pensiones, Mercados Financieros, mercado de Valores y de Protección de los Consumidores.

**3.4.** Los distintos servicios y departamentos de la organización AXA están obligados a transmitir la información, documentación y alegaciones que les pueda requerir el Servicio de Defensa del Cliente conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **Artículo 4. Nombramiento del titular**

### **4.1.** Designación y cese.

La designación y cese del Responsable del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones del Grupo AXA se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad.

### **4.2.** Duración.

La duración del mandato Responsable del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, se establece por tiempo indefinido.



#### **4.3. Inelegibilidad e incompatibilidad.**

No podrá ser elegido Responsable del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros, o cualesquiera otros departamentos operativos en ninguna de las entidades sujetas a este Reglamento. Tampoco podrá ejercer el cargo de Responsable del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El elegido Responsable del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas y, en todo caso, por decisión del Consejero Delegado del Grupo AXA.

### **CAPÍTULO III - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS**

#### **Artículo 5. Presentación de la queja o reclamación.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de la entidad, 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.

A efectos de lo previsto en la Orden ECO734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja, sin que ello suponga o conlleve modificación de los plazos de prescripción de acciones establecidos por el ordenamiento jurídico.

Se admitirán las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la Entidad, el Departamento, Oficina, Agencia o empleado, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Identificación del número de póliza o contrato y tipología de producto al que se refiere la reclamación.
- Solicitud que formula al Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

#### **Artículo 6. Personas legitimadas para reclamar.**

Pueden presentar quejas o reclamaciones las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades señaladas en el artículo 2 de este Reglamento, siempre que tales quejas o reclamaciones 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.

En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.



## **Artículo 7. Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención de Reclamaciones y Quejas.**

**7.1.** El Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas legitimadas de acuerdo con el artículo 6 del presente reglamento.

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

Se entiende por Reclamación: Las presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades sujetas al presente Reglamento, que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de dichas 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.

**7.2.** Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, cuando haya prescrito la acción para reclamar judicialmente

- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato 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 queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

**7.3.** El Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones atenderá y resolverá todas las quejas y reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones.

El Defensor del Partícipe atenderá y resolverá las reclamaciones que formulen los partícipes y beneficiarios derivadas de la ejecución de sus Planes de Pensiones Individuales.

Será requisito para admitir a trámite la reclamación ante el Defensor del Partícipe acreditar que la misma ha sido formulada previamente al Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Gestora, y que haya sido desestimada, total o parcialmente, o bien que haya transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación sin haber recibido resolución expresa.

Cuando la resolución del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones sea total o parcialmente desfavorable al reclamante, la reclamación será remitida de oficio por este Servicio al Defensor del Partícipe, figura externa a la aseguradora e independiente, sin que sea necesario que así lo solicite expresamente el reclamante. El plazo para resolver la reclamación por el Defensor del Partícipe empezará a contar desde su presentación en el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones.

En todo caso quedan excluidas del conocimiento del Defensor del Partícipe y atribuidas en exclusividad al Servicio de Defensa del Cliente las siguientes cuestiones:

i) Las quejas, conforme quedan definidas en el apartado 7.1 de este artículo.

ii) Las reclamaciones efectuadas por personas jurídicas o terceros perjudicados.

iii) Las que tengan como causa el rechazo expreso por las entidades de la petición en base a simulación o fraude



del reclamante.

iv) Las reclamaciones sobre las que exista un finiquito firmado.

#### **Artículo 8. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 5 de este Reglamento, que son necesarias para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en plazo de diez días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de un mes que tiene la entidad para resolver. En el escrito se advertirá de que, en caso de no recibir contestación se archivará la reclamación o queja.

#### **Artículo 9. Tramitación interna.**

El Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y centros operativos de las entidades sujetas a este Reglamento, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde el momento de la petición.

#### **Artículo 10. Finalización y notificación.**

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 8 de este Reglamento. La resolución del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, que será vinculante y de obligado cumplimiento para la organización de AXA, deberá estar motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación aplicable en función del servicio financiero que motivó la queja, en las normas de transparencia y protección de la clientela y en las buenas prácticas y usos financieros aplicables.

Se notificará 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 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.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, salvo los contratos de seguros por grandes riesgos, respecto a los cuales el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones no está habilitado para conocer, de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

#### **Artículo 11. Relación con los Comisionados.**

Las Entidades sujetas a este Reglamento atenderán, por medio del titular del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

### **CAPÍTULO IV - INFORME ANUAL**

#### **Artículo 12. Informe Anual.**

El Titular del Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones, presentará ante el Consejero Delegado del Grupo AXA un informe explicativo de la actividad de su servicio con el contenido previsto en la Orden ECO 734/2004.

En la Memoria anual de las entidades se recogerá un resumen del Informe.