

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL MUTUALISTA Y DEL CLIENTE DEL GRUPO PSN**

## **PRELIMINAR**

La ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, en desarrollo de la Ley 44/2002, regula los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, entendiendo como tales, entre otras, las entidades aseguradoras, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las entidades gestoras de fondos de pensiones. Asimismo establece la posibilidad de que las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un único servicio o departamento de atención al cliente para todo el grupo.

PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA, es una entidad aseguradora titular del 95% del capital de la entidad "PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL GESTIÓN, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva", siendo además entidad gestora de diversos Fondos de Pensiones denominados "PREVISION SANITARIA NACIONAL, FONDO DE PENSIONES", "PSN PREVISION II, FONDO DE PENSIONES" y "PSN EMPLEO, FONDO DE PENSIONES".

En cumplimiento de la mencionada Orden y, con la finalidad de garantizar a mutualistas y clientes de las entidades financieras del Grupo PSN un nivel de protección adecuado de cara a preservar su confianza, se redacta el presente Reglamento que tiene por objeto regular la actividad del "Departamento de Atención al Mutualista" y Defensor del Partícipe, en su caso, las relaciones entre ambos órganos del GRUPO PSN, así como la fijación del procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones de los mutualistas y partícipes y clientes del grupo.

## **CAPÍTULO I: NORMAS GENERALES**

### **ARTÍCULO 1.-Objeto**

El presente Reglamento, que ha sido aprobado por los Consejos de Administración de las entidades "Previsión Sanitaria Nacional, PSN,

Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija” y “Previsión Sanitaria Nacional Gestión, S.A., S.G.I.I.C.”, tiene por objeto regular la estructura, procedimiento y régimen de actuación del “Departamento de Atención al Mutualista” de las entidades “Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija” (en adelante, PSN MUTUA), “Previsión Sanitaria Nacional Gestión, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva” (en adelante, GESTIÓN) y de los planes de pensiones integrados en los Fondos de Pensiones gestionados por PSN MUTUA, en la actualidad, “PREVISION SANITARIA NACIONAL, FONDO DE PENSIONES”, “PSN PREVISION II, FONDO DE PENSIONES” y “PSN EMPLEO, FONDO DE PENSIONES” y cualquier otro que en el futuro sea gestionado por la Mutua, así como la regulación de la figura del Defensor del partícipe del plan de pensiones del sistema individual integrado en el Fondo de Pensiones “PSN PREVISION II, FONDO DE PENSIONES” y de los Fondos de Inversión gestionados por PSN GESTIÓN y las relaciones entre dichos órganos.

## **ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación**

Este Reglamento será de aplicación a cualquier queja o reclamación efectuadas por los mutualistas y/o asegurados y los beneficiarios de pólizas de seguros emitidas por PSN MUTUA, siendo también aplicable a los partícipes y beneficiarios de los fondos de inversión gestionados por GESTIÓN y a los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones gestionados por PSN MUTUA.

Por ello, quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo de aplicación del presente Reglamento las siguientes entidades del grupo PSN: “Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija” (en su doble vertiente de entidad aseguradora y entidad gestora de Planes y Fondos de Pensiones) y “Previsión Sanitaria Nacional Gestión, S.A., Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva”.

Las figuras de Defensor del Partícipe creados, exclusivamente, para la resolución de quejas y reclamaciones efectuadas por los partícipes del plan de pensiones del sistema individual integrado en el Fondo de Pensiones “PSN PREVISIÓN II, F.P.” y de los Fondos de Inversión gestionados por GESTIÓN.

## **CAPÍTULO II: DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA**

### **ARTÍCULO 3.- Departamento de Atención al Mutualista y duración del mandato**

Dentro del GRUPO PSN se crea el "Departamento de Atención al Mutualista", cuyo titular será designado por el Consejo de Administración de PSN MUTUA y ratificado por el Consejo de Administración de GESTIÓN. Esta designación será comunicada al Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros existente en la CNMV y al Comisionado para la Defensa del Asegurado y Partícipe de Planes de Pensiones existente en la DGS y FP.

Las funciones del "Departamento de Atención al Mutualista" serán, fundamentalmente, la resolución de todas las reclamaciones o quejas presentadas ante el grupo PSN por cualquiera de las personas legitimadas para ello conforme al artículo 9 de este Reglamento.

El "Departamento de Atención al Mutualista" contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los mutualistas y clientes del GRUPO PSN formulen.

La vigencia del cargo de Titular del "Departamento de Atención al Mutualista" tendrá una duración de tres años pudiendo ser renovado por igual plazo y pudiendo el Consejo de Administración de PSN MUTUA revocar al titular en cualquier momento, en cuyo caso será necesario la ratificación de la revocación por parte del Consejo de Administración de GESTIÓN.

### **ARTÍCULO 4.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

El titular del "Departamento de Atención al Mutualista", será designado por el Consejo de Administración de PSN MUTUA entre los empleados del grupo PSN o terceros, con titulación superior, cumplirá con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de su cargo.

No podrá ser designado titular del "Departamento de Atención al Mutualista" aquellas personas que realicen simultáneamente funciones en los departamentos comercial, operaciones o marketing de PSN MUTUA. Tampoco podrán desempeñar las funciones de titular

del citado Departamento quienes, se encuentren incurso en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas para el desempeño de su cargo o estuviese incapacitado para el ejercicio del comercio.

En caso de que el titular del Departamento, con posterioridad a su nombramiento, incurriera en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas, será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

### **CAPÍTULO III: DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

#### **ARTÍCULO 5.- Defensor del Partícipe**

Adicionalmente al "Departamento de Atención al Mutualista" existirán en el grupo PSN las siguientes figuras:

✓ **Defensor del Partícipe en el plan de pensiones del sistema individual:**

Para la resolución de las quejas y reclamaciones que presentes los partícipes y/o beneficiarios del Plan de Pensiones del sistema individual integrado en el Fondo de pensiones "PSN PREVISIÓN II, F.P." existirá, conforme a lo establecido en la normativa de Planes y Fondos de Pensiones, un Defensor del Partícipe que será designado por el Consejo de Administración de PSN MUTUA y que tendrá que ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio y a quien corresponderá atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que se presenten por parte de los partícipes y beneficiarios del plan individual de pensiones gestionado por PSN MUTUA una vez hayan sido instruidos por el "Departamento de Atención al Mutualista".

✓ **Defensor del Partícipe en los Fondos de Inversión:**

Para la resolución de las quejas y reclamaciones que presentes los partícipes y/o beneficiarios de los Fondos de Inversión gestionados por la entidad PSN GESTIÓN, existirá un Defensor del Partícipe que será designado por Consejo de Administración de PSN GESTIÓN y que tendrá que ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio y a quien corresponderá atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que se presenten por parte de los partícipes y beneficiarios de los fondos de inversión gestionados por PSN GESTIÓN, una vez

hayan sido instruidos por el "Departamento de Atención al Mutualista".

Dichos Defensores del Partícipe contarán con los medios técnicos y humanos precisos para resolver las reclamaciones y quejas que los clientes de "PSN PREVISION II, F.P." y de los Fondos de Inversión presenten, así como para promover el cumplimiento de la Normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los Defensores del Partícipe actuarán con independencia respecto de las entidades del grupo PSN y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Los correspondientes Consejos de Administración de PSN MUTUA y de GESTIÓN podrán requerirlos de forma puntual o con la periodicidad que se fije en cada momento para ser informados de los distintos aspectos ligados a su función.

Así, el procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones establecido en este Reglamento se aplicará a las que se presente ante los citados Defensores del Partícipe.

La decisión de los Defensores del Partícipe favorable a la reclamación, vinculará a la entidad gestora de los respectivos Fondos. No obstante, esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativas.

El cargo de Defensor del Partícipe tendrá una duración de tres años pudiendo ser renovado por igual plazo y pudiendo el correspondiente Consejo de Administración de PSN MUTUA y de GESTIÓN revocar al titular en cualquier momento.

#### **ARTÍCULO 6.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

Los respectivos Defensores del Partícipe, serán designados por el Consejo de Administración respectivo de entre aquellas personas o entidades ajenas al grupo PSN con los requisitos de honorabilidad comercial y prestigio profesional y contará con los conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de su cargo.

No podrá desempeñar los cargos de Defensor del Partícipe quienes, se encuentren incurso en alguna de las incompatibilidades

legalmente establecidas para el desempeño de su cargo o estuviere incapacitado para el ejercicio del comercio.

En caso de incurrir en alguna de las incompatibilidades legalmente establecidas con posterioridad a su nombramiento, el Defensor del Partícipe será cesado de inmediato y se nombrará un sucesor en ese mismo acto.

**ARTÍCULO 7.- Asuntos cuyo conocimiento corresponde al “Departamento de Atención al Mutualista” y al Defensor del Partícipe**

Corresponderá al “Departamento de Atención al Mutualista” la recepción de todas las quejas y reclamaciones presentadas frente a cualquier empresa del grupo PSN.

También le corresponderá el conocimiento y resolución de las quejas o reclamaciones planteadas por las personas legitimadas conforme a lo establecido en el artículo 9 de este Reglamento, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cualquiera que sea su cuantía, siempre que no sea de competencia de alguno de los Defensores del Partícipe existente en el grupo PSN, en cuyo caso le corresponderá la instrucción previa del expediente.

Corresponderá al Defensor del Partícipe resolver sobre las reclamaciones y quejas relativas a los Planes Individuales de Pensiones y de los Fondos de Inversión, previamente instruidas por el “Departamento de Atención al Mutualista”.

Las decisiones del “Departamento de Atención al Mutualista” o, en su caso, del Defensor del Partícipe, deberán producirse en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación o queja.

Transcurrido dicho plazo sin haber obtenido respuesta o habiéndola obtenido en sentido total o parcialmente denegatorio el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

**ARTÍCULO 8.- Deber de información de todos los departamentos del GRUPO PSN**

La totalidad de los departamentos así como las Delegaciones u oficinas técnicas y entidades del GRUPO PSN facilitarán en el menor tiempo posible, que nunca podrá exceder de diez días, al

“Departamento de Atención al Mutualista” o al Defensor del Partícipe, cuando así lo soliciten, toda la información que precisen para la resolución de las quejas o reclamaciones planteadas por los interesados.

## **CAPÍTULO IV: PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **ARTÍCULO 9.- Personas legitimadas para reclamar**

Pueden presentar quejas y reclamaciones los mutualistas de PSN MUTUA, los tomadores de pólizas, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores, así como los partícipes, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores de cualquiera de los planes de pensiones gestionados por PSN MUTUA y los partícipes, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de los anteriores de cualquier Fondo de Inversión gestionado por PSN GESTIÓN.

### **ARTÍCULO 10.- Forma, contenido y plazo de presentación de la reclamación**

Todos los mutualistas y clientes, podrán plantear ante el “Departamento de Atención al Mutualista” las quejas o reclamaciones que estimen pertinentes contra cualquiera de las entidades del GRUPO PSN afectadas por la ORDEN ECO/734/2004.

Dicha queja o reclamación se iniciará mediante carta o escrito de reclamación formulado, personalmente, o mediante representación, debidamente acreditada, por las personas legitimadas para ello conforme a lo establecido en el artículo anterior. Igualmente podrá presentarse mediante cualesquiera medios informáticos electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En este último caso, la utilización de medios informáticos, telemáticos o electrónicos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento o impreso, al que deberá acompañarse las pruebas documentales en las que se fundamente la queja o reclamación, en el que se hará constar obligatoriamente:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado o persona que lo represente, debidamente acreditada; N.I.F. o datos referidos al registro público para las personas jurídicas; datos de la póliza o plan o fondo respecto al que se formula la queja o reclamación.
- Motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina o departamento donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación.
- Solicitud que formula al Departamento de Atención al Mutualista
- Que dicha queja o reclamación no está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Todas las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en cualquier oficina abierta al público de la entidad e irán dirigidas al "Departamento de Atención al Mutualista", así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

A los efectos de facilitar la presentación de las quejas y reclamaciones en todas las delegaciones del grupo PSN existirán impresos para la formulación de quejas y reclamaciones.

Las reclamaciones y quejas deberán presentarse en el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

#### **ARTÍCULO 11.- Admisión a trámite**

Una vez recibida la queja o reclamación en el "Departamento de Atención al Mutualista", se procederá a acusar recibo por escrito y a dejar constancia de la fecha de presentación de la misma, a efectos del cómputo del plazo establecido para resolver al que se hace referencia en el artículo 7 del presente Reglamento. Asimismo, el mencionado Departamento procederá a la apertura de expediente.

En el caso de no encontrarse 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 que en el plazo de diez días naturales complete la documentación con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámites.

El plazo de diez días señalado en el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 7 del presente Reglamento.

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 pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos 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 a intereses y derechos legalmente reconocidos o el reclamante no cumpla los requisitos establecidos en el artículo 9 de este Reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo asegurado/partícipe en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de dos años para la presentación de quejas o reclamaciones establecido en el artículo 10 del presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se pondrá de manifiesto al asegurado o al cliente 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.

## **ARTÍCULO 12.- Tramitación del expediente**

Durante la tramitación del expediente, el "Departamento de Atención al Mutualista" podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### **ARTÍCULO 13.- Terminación del expediente por allanamiento o desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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

Transcurridos dos meses desde que se planteó la reclamación con respuesta insatisfactoria, el interesado quedará desvinculado de esta vía de reclamación y deberá dirigir su queja o reclamación al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

### **ARTÍCULO 14.- Elevación del expediente**

Una vez completada la instrucción de los expedientes relativos a quejas o reclamaciones relacionadas con los Planes Individuales de Pensiones o con los Fondos de Inversión, y en todo caso dentro del primer mes desde su inicio, se elevará el mismo al Defensor del Partícipe que corresponda debidamente completado y con una propuesta de resolución.

### **ARTÍCULO 15.- Finalización del expediente y comunicación al interesado.**

El "Departamento de Atención al Mutualista" o, en su caso, el correspondiente Defensor del Partícipe emitirá contestación escrita, bien resolviendo el conflicto en el sentido propuesto por el reclamante, o bien denegando, en todo o en parte, la reclamación formulada. La resolución de la reclamación o queja deberá hacerse en un plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de presentación de la misma.

En cualquier caso, la resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación fundándose, en su caso, en las cláusulas contractuales,

las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables así como las buenas prácticas del sector. En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se aportarán las razones que los justifiquen.

La decisión será notificada por escrito a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha de emisión, que no podrá superar el plazo establecido en el párrafo 1º de este artículo, por escrito con acuse de recibo, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan con 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.

## **CAPITULO V**

### **ARTÍCULO 16.- Relación con los Comisionados**

El titular del “Departamento de Atención al Mutualista” y los Defensores de los Partícipes atenderán los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

### **ARTÍCULO 17.- Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el “Departamento de Atención al Mutualista” y los Defensores de los Partícipes presentarán ante el respectivo Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente en el que se recogerá necesariamente:

- 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.

Un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Quedan derogadas las disposiciones del Reglamento de Defensa del Partícipe del Plan Individual de Pensiones de PSN y del Reglamento de Defensa del Partícipe de los Fondos de Inversión, en todo lo que se opongan a lo dispuesto en el presente Reglamento.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Reglamento entrará en vigor el día 24 de julio de 2004.