

**REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE Y DEL  
PARTICIPE de  
SVRNE**

## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### *Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.*

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento, por la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y por la Ley 26/2006, de mediación de seguros y reaseguros privados.

### *Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.*

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

En el supuesto de que así esté previsto en los estatutos de la entidad, será posteriormente ratificado por la junta o asamblea general.

### *Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS.*

#### **Entidad Aseguradora** (en adelante Entidad):

Persona jurídica que en virtud de un contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

#### **Entidad Promotora de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica que en virtud del contrato suscrito con el partícipe que realiza las aportaciones, garantiza el derecho de las personas, a cuyo favor se constituye el plan de pensiones, a percibir rentas o capitales, por jubilación, supervivencia, incapacidad permanente y fallecimiento.

**Entidad Gestora de Fondos de Pensiones** (en adelante Entidad):

Persona jurídica que administra los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

**Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones:**

Persona jurídica a la que corresponde la custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros de los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

**Entidad comercializadora**

Personas física o jurídica que distribuye planes de pensiones del sistema individual en virtud del correspondiente acuerdo de comercialización con la Entidad Gestora.

**Departamento de Atención al Cliente:**

El Departamento de Atención al Cliente, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
- La transmisión de información necesaria al Defensor del Cliente para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual, de forma conjunta con el Defensor, que se presentará ante el Consejo de Administración 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.

*Datos del Departamento de Atención al Cliente:*

*c/ Cardenal Gardoqui 1 – bajo 48008 BILBAO*

*Teléfono: 94.479.22.05 Fax 94.416.1955*

*e-mail: [reclamaciones@svrne.es](mailto:reclamaciones@svrne.es)*

*Titular: Leire Tajés Alfageme*

**Defensor del Cliente** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- 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 una Memoria anual, de forma conjunta con el Departamento de Atención al Cliente, que se presentará ante el Consejo de Administración 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 reclamante 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.

**Defensor del Partícipe** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización -, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- atender y resolver la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de planes de pensiones individuales 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 una Memoria anual de forma conjunta con el Departamento de Atención al Cliente.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad.

**D.A. Defensor S.L.** (en adelante Defensor):

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud del contrato suscrito con S.V.R.N.E. asume las funciones de Defensor del Cliente y del Partícipe.

*Datos del Defensor:*

*c/ Velázquez, 80, 1º D, 28001 MADRID*  
*Teléfono: 91 310 40 43 Fax: 91 308 49 91*  
*e-mail: reclamaciones@da-defensor.org*

**Reclamante:**

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

En relación a los contratos de seguro, el tomador, asegurado, beneficiario, o derechohabientes de todos ellos.

En relación con los planes de pensiones individuales, los partícipes y beneficiarios, y los derechohabientes de unos y otros.

**Quejas:**

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Reclamaciones:**

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

**Normativa de transparencia y protección de la clientela:**

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

**Buenas prácticas y usos financieros:**

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

## TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

### *Artículo 4. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

La Entidad atiende y resuelve las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la entidad, siempre que tales quejas y 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.

A tales efectos dispone del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y del Partícipe.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

### *Artículo 5. INELEGIBILIDAD Y DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.*

No podrá ser elegido titular del Departamento de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

El titular del Departamento de Atención al Cliente es designado por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO/734/2004.

### *Artículo 6. DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.*

El mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos. No obstante, cesará en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- cese en su relación laboral en la Entidad,
- cambio de puesto de trabajo,
- prejubilación o jubilación en la Entidad,

*Artículo 7. DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.*

El Defensor es designado por el Consejo de Administración de la Entidad en base a los requisitos establecidos para su titular en la legislación aplicable, y su mandato es de duración anual, coincidiendo con el período natural.

Conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el contrato suscrito se prorroga tácitamente por iguales periodos de duración y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

*Artículo 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR.*

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del titular del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

### TÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

*Artículo 9. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

Se podrán presentar quejas y reclamaciones sin sujeción a plazo alguno, sin perjuicio de los plazos legalmente establecidos para la prescripción de acciones.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación ante el Departamento de Atención al Cliente, ante el propio Defensor, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones ser harán por correo postal.

*Artículo 10. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.*

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente y por el Defensor nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. A partir de la finalización de



dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

*Artículo 11. DEBER DE COLABORACIÓN.*

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Departamento de Atención al Cliente y al Defensor, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones.

*Artículo 12. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y AL DEFENSOR.*

El Defensor tiene atribuido el conocimiento de la totalidad de las quejas y reclamaciones, que no hayan sido previamente aceptadas por el Departamento de Atención al Cliente.

No obstante, el Defensor no es competente para resolver en aquellos asuntos derivados de contratos de seguro y excluidos de tramitación que se establecen en el artículo 22 de este Reglamento.

Los asuntos excluidos de tramitación por el Defensor, que se establecen en el citado artículo 22 de este Reglamento, corresponderán al Departamento de Atención al Cliente.

*Artículo 13. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.*

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Departamento de Atención al Cliente ni por el Defensor, cuando la misma no se refiera a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se derive 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.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por esta causa, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

*Artículo 14. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.*

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.

- Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

*Artículo 15. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.*

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado –según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la Entidad en el caso de que sea emitida por el Defensor, 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.

*Artículo 16. ALLANAMIENTO.*

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante se informará de ello al interesado y al Defensor, en el caso de que la queja o reclamación se esté tramitando en esta instancia.

*Artículo 17. DESISTIMIENTO.*

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente; sin perjuicio de que, en su caso, el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## TÍTULO IV. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### *Artículo 18. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.*

Si la queja o reclamación es recibida en cualquier oficina de la Entidad se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se enviará al Departamento de Atención al Cliente, si no ha sido aceptada por la propia oficina o servicio objeto de la misma.

### *Artículo 19. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.*

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

Si la queja o reclamación es remitida al Departamento de Atención al Cliente por el Defensor, por tratarse de un supuesto excluido de tramitación de los que se contemplan en el artículo 22 de este Reglamento, el Departamento de Atención al Cliente acusará recibo de la misma.

### *Artículo 20. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.*

El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

A los efectos de su funcionamiento se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al Departamento de Atención al Cliente responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### *Artículo 21. FINALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.*

El Departamento de Atención al Cliente remitirá la queja o reclamación al Defensor a efectos de su tramitación, conforme a lo expuesto en el artículo 24 de este Reglamento, salvo que se acepte la petición del interesado o que se trate de un supuesto excluido de tramitación por el Defensor, en cuyo caso será tramitada y resuelta por dicho Departamento de Atención al Cliente.

## TÍTULO V. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR

### *Artículo 22. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.*

El procedimiento previsto en este título es aplicable a únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento, y siempre que aquéllas no hayan sido aceptadas por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el Departamento de Atención al Cliente.

### *Artículo 23. INICIO DEL PROCEDIMIENTO.*

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de 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 de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la Entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

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

### *Artículo 24. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.*

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al

interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

#### *Artículo 25. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE.*

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

De la no admisión a trámite de la queja o reclamación se informará a la Entidad.

#### *Artículo 26. QUEJAS Y RECLAMACIONES EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN.*

Las exclusiones que se regulan en el presente artículo se aplican exclusivamente a las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro.

Son quejas y reclamaciones excluidas de tramitación por el Defensor, sin perjuicio de su atención y resolución por el Departamento de Atención al Cliente, las siguientes:

- Aquellas que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente.
- Aquellas en las que el importe reclamado excede de 60.100 €.

Cuando se entienda excluida la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado la instancia competente para conocer su queja o reclamación mediante decisión motivada y, en el plazo de cinco días naturales, se dará traslado de lo actuado al Departamento de Atención al Cliente, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

*Artículo 27. ADMISIÓN A TRÁMITE.*

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones en el plazo de veinticinco días naturales.

*Artículo 28. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PREVIAMENTE VISTA POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.*

Si la queja o reclamación ha sido presentada por el interesado en la propia Entidad, el Departamento de Atención al Cliente remitirá al Defensor, en el plazo de veinte días naturales, el escrito del reclamante, las alegaciones y la documentación que estime pertinente.

Sin perjuicio de que el Departamento de Atención al Cliente haya dado acuse de recibo al interesado, el Defensor le informará de la tramitación de la queja o reclamación, haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

*Artículo 29. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.*

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.