

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**LORETO MUTUA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL**

**LORETO INVERSIONES, SGIIC, S.A.**

Aprobado por Junta Directiva de Loreto Mutua, M.P.S. en reunión de 27/02/2018 y por el Consejo de Administración de Loreto Inversiones SGIIC, S.A. en reunión de 28/02/2018

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Disposiciones Generales</b>	<b>3</b>
Artículo 1.-	Objeto	3
Artículo 2.-	Definiciones	4
Artículo 3.-	Derechos de los Clientes	4
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>El Servicio de Atención al Cliente</b>	<b>4</b>
Artículo 4.-	Funciones	4
Artículo 5.-	Reclamaciones excluidas por su objeto	6
Artículo 6.-	Composición	6
Artículo 7.-	Designación	6
Artículo 8.-	Mandato y cese	7
Artículo 9.-	Ejercicio del Cargo. Independencia	8
Artículo 10.-	Colaboración y Supervisión	9
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Reclamaciones</b>	<b>10</b>
Artículo 11.-	Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones	10
Artículo 12.-	Admisión a trámite	10
Artículo 13.-	Tramitación	12
Artículo 14.-	Allanamiento y desistimiento	12
Artículo 15.-	Finalización del procedimiento	13
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Disposiciones finales</b>	<b>14</b>
Artículo 16.-	Relación con el Servicio de Reclamaciones	14
Artículo 17.-	Información pública	14
Artículo 18.-	Informe anual	15
Artículo 19.-	Modificación	15
Artículo 20.-	Entrada en vigor	16
<b>ANEXO</b>	<b>Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de GRUPO LORETO</b>	<b>17</b>

La aprobación del presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de dicha Orden. Se adapta asimismo a los requerimientos de 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.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de LORETO MUTUA, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL (“**LORETO MUTUA**”) y de LORETO INVERSIONES, SGIIC, S.A., (“**LORETO INVERSIONES**”) (LORETO MUTUA y LORETO INVERSIONES también referidas conjuntamente como “**GRUPO LORETO**”), estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un Servicio de Atención al Cliente independiente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del presente Reglamento. El procedimiento ante dicho Servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del presente Reglamento.

## **CAPÍTULO I**

### **Disposiciones Generales**

#### **Artículo 1.- Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos y régimen de actuación del Servicio de Atención Cliente de LORETO MUTUA y de LORETO INVERSIONES, y el derecho que asiste a las siguientes personas o entidades, incluyendo terceros perjudicados (en adelante, los “**Cientes**”) a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones:

- (a) los mutualistas y/o beneficiarios de los servicios prestados por LORETO MUTUA;
- (b) los partícipes y/o beneficiarios de los Planes de Pensiones gestionados por LORETO MUTUA;
- (c) los partícipes de las instituciones de inversión colectiva gestionadas por LORETO INVERSIONES;
- (d) los clientes de LORETO INVERSIONES que hayan contratado con ésta la prestación de cualquier servicio de inversión o servicio auxiliar de los recogidos en su programa de actividades registrado ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## **Artículo 2.- Definiciones**

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) CNMV significará la Comisión Nacional del Mercado de Valores;
- (b) DGSFP significará la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones;
- (c) “Orden” significará la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (d) “Reclamación” significará cualquier queja o reclamación que un Cliente pueda presentar contra LORETO MUTUA o LORETO INVERSIONES en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, las obligaciones derivadas de los contratos y productos suscritos y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad;
- (e) “Reglamento” significará el presente REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE aprobado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (f) “Servicio de Atención al Cliente” o “Servicio” significará el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por el GRUPO LORETO con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones de los Clientes;
- (g) “Servicio de Reclamaciones” significa el órgano del Banco de España, de la CNMV y de la DGSFP que resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por dichos organismos reguladores, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que funciona bajo el principio de ventanilla única.

## **Artículo 3.- Derechos de los Clientes**

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de un mes, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, atendiendo a las normas y principios establecidos en la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.

## **CAPÍTULO II El Servicio de Atención al Cliente**

### **Artículo 4.- Funciones**

- 4.1. GRUPO LORETO dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “**Servicio de Atención al Cliente**” o el “**Servicio**”)

encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con LORETO MUTUA y LORETO INVERSIONES y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Reclamaciones de los Clientes.

- 4.2.** El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de GRUPO LORETO, con el fin de evitar conflictos de interés.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, el Servicio dependerá a efectos organizativos de la Junta Directiva de LORETO MUTUA.

El Servicio estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de GRUPO LORETO para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

- 4.3.** En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:
- (a)** atender y resolver las Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
  - (b)** promover y velar por el cumplimiento en GRUPO LORETO de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de LORETO MUTUA o LORETO INVERSIONES informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
  - (c)** asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de este Reglamento;
  - (d)** atender en nombre de LORETO MUTUA y LORETO INVERSIONES, según corresponda, los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones; y
  - (e)** preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función, de conformidad con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento.

#### **Artículo 5.- Reclamaciones excluidas por su objeto**

Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Reclamaciones que no se comprendan en el artículo 4 precedente, y en particular, las derivadas de:

- (a) Las relaciones de GRUPO LORETO con sus empleados en el ámbito laboral y directivos;
- (b) Las relaciones de GRUPO LORETO con sus proveedores;
- (c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de GRUPO LORETO de celebrar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la Reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por GRUPO LORETO;
- (d) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español. Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores;
- (e) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de, un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación.

#### **Artículo 6.- Composición**

El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que la Dirección de LORETO MUTUA estime en cada momento conveniente, a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio de Atención al Cliente, y que quedarán bajo la supervisión y control del titular del Servicio.

#### **Artículo 7.- Designación**

- 7.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Junta Directiva de LORETO MUTUA mientras que el resto del personal auxiliar adscrito será designado por la Dirección de LORETO MUTUA.
- 7.2. Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:
  - (a) disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
  - (b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, poseen conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de

Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que GRUPO LORETO pueda desempeñar en España de conformidad con la legislación aplicable y su programa de actividades;

- (c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el apartado 7.3 siguiente.

**7.3.** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 7.2 anterior las siguientes:

- (a) Desarrollar o haber desarrollado en los últimos dos años funciones o servicios comerciales u operativos en el GRUPO LORETO;
- (b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de GRUPO LORETO, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- (c) Formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro sociedades españolas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- (d) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- (e) Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.
- (f) Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- (g) Tener antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la hacienda pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- (e) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

**7.4.** La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada a la DGSFP y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

#### **Artículo 8.- Mandato y cese**

**8.1.** El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, que se entenderá automáticamente renovado por iguales periodos de tres años, salvo que la Junta Directiva de LORETO MUTUA adoptara una decisión en otro sentido. No hay limitación en cuanto

al número de períodos de renovación automática del nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 8.2.** El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:
- (a) Por decisión de la Junta Directiva de Loreto Mutua.
  - (b) renuncia mediante presentación formal de dimisión ante la Junta Directiva de LORETO MUTUA, previa comunicación al Director de LORETO MUTUA;
  - (c) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
  - (d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 7.2 anterior;
  - (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
  - (f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (d), (e), (f) y, en su caso, en el apartado (c), serán apreciadas por la Junta Directiva de LORETO MUTUA previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la Junta Directiva de LORETO MUTUA procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 7.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 15.1.

#### **Artículo 9.- Ejercicio del Cargo. Independencia**

- 9.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

GRUPO LORETO no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

- 9.2.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de GRUPO LORETO, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.
- 9.3.** El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella,



bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de GRUPO LORETO afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la Junta Directiva de LORETO MUTUA, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 9.4.** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que hayan tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiarán con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

#### **Artículo 10.- Colaboración y Supervisión**

- 10.1.** Todos los departamentos y áreas de GRUPO LORETO deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los departamentos y áreas de GRUPO LORETO en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- 10.2.** La Junta Directiva de LORETO MUTUA y el Consejo de Administración de LORETO INVERSIONES (o una representación de dichos órganos, según corresponda) y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en GRUPO LORETO de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

**CAPÍTULO III**  
**Procedimiento para la presentación, tramitación**  
**y resolución de las Reclamaciones**

**Artículo 11.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones**

- 11.1** Las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo máximo de dos años desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la Reclamación.
- 11.2** Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones, bien personalmente o a través de un representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto son los que figuran en el Anexo a este Reglamento, así como en el domicilio de LORETO MUTUA o de LORETO INVERSIONES, según corresponda, o cualquier oficina que las mismas puedan tener abierta al público.
- 11.3** Las Reclamaciones podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.
- 11.4** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 11.3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:
- (a)** Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
  - (b)** Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
  - (c)** Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;
  - (d)** Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
  - (e)** Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Reclamación.

**Artículo 12.- Admisión a trámite**

- 12.1** Una vez que la Reclamación haya sido recibida en GRUPO LORETO de conformidad con lo establecido en el artículo 11 anterior, si la Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su

caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

**12.2** El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 15.1 siguiente comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación sea presentada en el Servicio de Atención al Cliente. En caso de presentarse la Reclamación en el domicilio o en una oficina abierta al público de LORETO MUTUA o LORETO INVERSIONES, dicha Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible.

**12.3** Inmediatamente tras recibir la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

Las Reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterarlas el Cliente (o su representante) ante distintos órganos de GRUPO LORETO.

**12.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores no se incluirá a los efectos del cómputo del plazo de un mes al que se refiere el artículo 15.1.

**12.5** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:

- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto cuando no se concrete el motivo de la Reclamación;
- (b) Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
- (c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente (o de su representante) o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior;

- (d) Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente (o su representante) en relación con los mismos hechos;
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones al que se refiere el artículo 11.1.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.

### **Artículo 13.- Tramitación**

**13.1** En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de GRUPO LORETO cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de GRUPO LORETO estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de cinco años.

**13.2** Cuando exista una conexión entre las Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

**13.3** En la tramitación de las Reclamaciones el Servicio de Atención al Cliente adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como ésta se encuentre vigente en cada momento.

### **Artículo 14.- Allanamiento y desistimiento**

**14.1** Si LORETO MUTUA o LORETO INVERSIONES rectificasen la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Reclamación planteada, se lo comunicarán al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.

- 14.2** El Cliente (o su representante) podrá desistir de sus Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

#### **Artículo 15.- Finalización del procedimiento**

- 15.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el domicilio de LORETO MUTUA o LORETO INVERSIONES, según corresponda (o en cualquier oficina que pudieran tener abierta al público en cualquier momento), conforme a lo establecido en el artículo 12.2 anterior.

- 15.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

- 15.3** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones dependiente de la autoridad supervisora en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también los datos de contacto del Servicio de Reclamaciones de la autoridad supervisora. .

Al Cliente le asiste también la posibilidad de acudir a dicho Servicio de Reclamaciones en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de un mes desde la presentación de la Reclamación.

- 15.5** La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 11.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.

- 15.6** En caso de reclamaciones presentadas ante el Servicio Atención por partícipes del plan de pensiones individual, si la resolución fuera desfavorable, ésta se remitirá de oficio al Defensor del partícipe que dicho plan tenga asignado para que se pronuncie, sin necesidad de solicitud por parte del reclamante, a quien se comunicará éste hecho para su conocimiento.

- 15.7** El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para LORETO MUTUA y LORETO INVERSIONES, según corresponda, que deberán ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a GRUPO LORETO iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

## **CAPÍTULO IV Disposiciones finales**

### **Artículo 16.- Relación con el Servicio de Reclamaciones**

- 16.1** El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de GRUPO LORETO los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.
- 16.2** GRUPO LORETO adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Servicio de Reclamaciones se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

### **Artículo 17.- Información pública**

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en el domicilio de LORETO MUTUA y LORETO INVERSIONES (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que éstas puedan abrir en el futuro) y en su página web, se incluya la siguiente información:

- (a)** La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b)** La obligación que asiste a GRUPO LORETO de atender y resolver las Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de un mes desde su presentación al Servicio;

- (c) Una referencia al Servicio de Reclamaciones, sus datos de contacto, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones;
- (d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, que en concreto es la siguiente, o aquella que la sustituya en el futuro:
  - Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
  - Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de entidades financieras.
  - Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

#### **Artículo 18.- Informe anual**

**18.1** El Servicio de Atención al Cliente presentará a la Junta Directiva de LORETO MUTUA y al Consejo de Administración de LORETO INVERSIONES, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (a) Un resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- (b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c) Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

**18.2** Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de LORETO MUTUA y de LORETO INVERSIONES.

#### **Artículo 19.- Modificación**

**19.1** El presente Reglamento sólo podrá ser modificado por Junta Directiva de LORETO MUTUA.

**19.2** Dichas modificaciones, una vez aprobadas por Junta Directiva de LORETO MUTUA, serán remitidas si fuera preceptivo, a la DGSFP y a la CNMV para su verificación.

**Artículo 20.- Entrada en vigor**

Este Reglamento entra en vigor el 27 de febrero de 2018, fecha de su aprobación por la Junta Directiva de Loreto Mutua.



**ANEXO**  
**Datos de contacto del servicio de atención al**  
**cliente de GRUPO LORETO**

Dirección postal: Paseo de la Castellana, 40, 3ª Pl. 28046-Madrid.  
Correo Electrónico: [serviciodeatencion@loretomutua.com](mailto:serviciodeatencion@loretomutua.com)  
Fax: 91.758.96.89

## DOCUMENTACIÓN QUE DEBE SER TENIDA EN CUENTA

### MODELOS:

- Documento de reclamación.
- Acuse de recibo (con la instancia competente).
- Modelo de resolución de las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de las Reclamaciones y que mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones.
- Informe explicativo anual con:
  - Resumen estadístico de las Reclamaciones atendidas;
  - Resumen de decisiones dictadas;
  - Criterios generales de las decisiones;
  - Recomendaciones o sugerencias.
- Resumen del informe para su inclusión en la Memoria de Actividades de GRUPO LORETO.

## CONTROL DE VERSIONES

Versión	Causa del Cambio	APROBACIÓN	ENTRADA EN VIGOR
1.0	Creación del documento	Junta Directiva Loreto Mutua	27.02.2018
		Consejo Admón. L. Inversiones	28.02.2018
1.1	Adaptación legal	Junta Directiva Loreto Mutua	29.01.2019
		Consejo Admón. L. Inversiones	31.01.2019