

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. Legislación aplicable.

De conformidad a 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, el Servicio de Atención al Cliente de Previsión Mutua de Aparejadores y Arquitectos Técnicos, Mutualidad de Previsión Social a prima fija, denominada en los sucesivo "PREMAAT", se regirá por las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

El presente Reglamento regula dentro del marco legal vigente y estatutario, el funcionamiento del Servicio.

TÍTULO PRIMERO DEL OBJETO Y SEDE DEL SERVICIO

Artículo 2. Objeto.

El Servicio de Atención al Cliente tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los mutualistas, beneficiarios o terceros perjudicados, referentes a los servicios prestados por PREMAAT.

Este Servicio es atendido en PREMAAT por la Comisión Arbitral.

Artículo 3. Sede del Servicio.

La sede del Servicio se halla ubicada en el domicilio social de PREMAAT, Juan Ramón Jiménez, nº15 en Madrid.

TÍTULO SEGUNDO DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS

Artículo 4. Competencias.

De conformidad con el artículo 3 de la Orden ECO 734/2004, este Servicio es el encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los interesados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las obligaciones de atención estarán referidas a 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 de PREMAAT o terceros perjudicados, 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.

Artículo 5. Recursos asignados.

El Servicio de Atención al Cliente será autónomo en los asuntos de su estricta competencia, deberá contar, para el cumplimiento de sus funciones, con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados y la colaboración de los departamentos de PREMAAT.

Artículo 6. Funciones.

Serán funciones del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Atender las quejas y reclamaciones que sus mutualistas, beneficiarios o terceros perjudicados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- b) Resolver dichas quejas y reclamaciones en plazo no superior a dos meses desde la recepción de las mismas.
- c) Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de departamentos de PREMAAT, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- d) Solicitar a los órganos competentes de PREMAAT la dotación suficiente de personal y material para un adecuado cumplimiento de sus funciones.
- e) Elevar a la Junta de Gobierno de PREMAAT el informe anual de la actividad desarrollada.
- f) Emitir los informes que corresponda de acuerdo con la legislación vigente y lo dispuesto en este Reglamento y Estatutos.
- g) Fomentar la coordinación con otros departamentos de PREMAAT para que le sean facilitadas cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- h) Cualesquiera otras funciones orientadas al adecuado cumplimiento de sus fines.

TÍTULO TERCERO DE LA COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA DEL SERVICIO

Artículo 7. Composición.

En PREMAAT el Servicio de Atención al Cliente estará constituido por una Comisión Arbitral designada por la Asamblea General entre los mutualistas en plenitud de derechos.

Artículo 8. Responsables del Servicio.

Son responsables de este Servicio los componentes de la Comisión Arbitral que serán personas con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para sus funciones.

Corresponderá la presidencia de esta Comisión al más antiguo en el cargo y será el Secretario el de menor antigüedad en el cargo.

Artículo 9. Elección de los miembros del Servicio. Incompatibilidad y Cese.

El Servicio está constituido por tres mutualistas para lo que se eligen tres miembros titulares y tres suplentes que no habrán de pertenecer a la misma Comunidad Autónoma ni formar parte de la Junta de Gobierno de PREMAAT ni de su Comisión de Control. La duración en el cargo será de tres años y se renovará anualmente por terceras partes.

Será incompatible la ostentación de miembro de la Comisión Arbitral con cualquier puesto en PREMAAT en los departamentos comerciales u operativos.

Los responsables del Servicio cesarán en el cargo cuando:

- a) realicen abuso de poder o resuelvan quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contra el Estatuto o Reglamentos de la Mutualidad,
- b) incumplan de manera reiterada las funciones u obligaciones propias del cargo,
- c) a petición propia, soliciten el cese,
- d) causen baja como mutualistas.

La ausencia injustificada a tres reuniones consecutivas de la Comisión, será también causa de cese en el cargo.

Artículo 10. Funciones de los miembros del Servicio.

Son competencias de los miembros del Servicio:

- a) Ostentar la representación del Servicio.
- b) Coordinar las actividades del Servicio así como toda iniciativa para el mejor funcionamiento del mismo.
- c) Elaborar y presentar el informe anual en los términos exigidos por la normativa vigente, así como aquellos otros que la Junta de Gobierno de PREMAAT considere oportunos.
- d) Informar al Gerente de la Mutualidad de las necesidades del Servicio para el cumplimiento de sus funciones.
- e) Garantizar la información a la Junta de Gobierno de PREMAAT de cuantos asuntos tenga conocimiento y afecte a los intereses del mismo.
- f) Custodiar o hacer custodiar y tramitar la documentación del Servicio.
- g) Atender los requerimientos que el Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones.
- h) Cumplir o hacer cumplir cualquier otra función que el Servicio tenga impuesta estatutaria o reglamentariamente.

TÍTULO CUARTO DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

Artículo 11. Objeto de reclamaciones.

Los mutualistas o terceros afectados pueden presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, en única instancia ante el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 12. Plazo de presentación de Reclamaciones.

El plazo máximo para la presentación de este tipo de reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el interesado tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 13. Presentación de Reclamaciones.

Las reclamaciones o quejas deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente y ser presentadas por escrito en cualquier departamento de PREMAAT o en la sede del Servicio, personalmente o mediante representación, en soporte papel o bien mediante correo electrónico.

La utilización de medios informáticos o telemáticos habrán de permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos. Asimismo, esta utilización deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La dirección postal a la que se deberán remitir los escritos es:

PREMAAT

Servicio de Atención al Cliente

Juan Ramón Jiménez, 15

28036 Madrid

El número de fax es: 91 571 09 01 y la dirección de correo electrónico es: sac@premaat.es

Artículo 14. Documentación a presentar.

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como dirección electrónica de contacto si la tuviere 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.
- b) Número de mutualista y referencia al grupo de prestaciones por el que se encuentra vinculado con PREMAAT.
- c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- d) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- e) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

f) 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 15. Plazos de resolución.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación conforme al artículo 13 de este Reglamento, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 16. Acuse de recibo.

Las quejas o reclamaciones no presentadas directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, serán remitidas a éste en el menor plazo posible, siempre que no hayan sido previamente resueltas a favor del interesado por el departamento de PREMAAT al que se dirigían.

Estas reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, no pudiéndolas reiterar el interesado ante distintos órganos de PREMAAT.

PREMAAT, receptor de la queja o reclamación, entregará un acuse de recibo por escrito en el que informará de la instancia competente para la resolución de la misma y el número de entrada que se le ha asignado. Asimismo dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el artículo 15 del presente Reglamento y abrirá un expediente.

Artículo 17. Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de otros departamentos y servicios de PREMAAT, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión y que afecten al expediente. Quedan obligados estos departamentos a entregar la documentación solicitada de manera que el Servicio de Atención al Cliente pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución.

Artículo 18. Desestimación de la tramitación.

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 completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 15 del presente reglamento.

Artículo 19. Denegación de admisión a trámite.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite las quejas y reclamaciones, en los casos siguientes:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo 4 párrafo 2º del presente Reglamento.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado, en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 12 del presente Reglamento.

Si se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Del mismo modo, cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera

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

Artículo 20. Desistimiento por el interesado.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.

El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

La comunicación del desistimiento, deberá realizarlo el interesado por escrito.

Artículo 21. Resolución a favor del interesado.

Si a la vista de la queja o reclamación, PREMAAT 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.

Artículo 22. Notificación de la resolución.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su adopción, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación, se expresará la facultad que tiene el interesado para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

TITULO QUINTO DE LOS INFORMES Y MEMORIAS

Artículo 23. Informe anual.

El Servicio de Atención al Cliente deberá, dentro del primer trimestre de cada año, presentar ante la Junta de Gobierno de PREMAAT un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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

Artículo 24. Resumen anual.

El Servicio de Atención al Cliente deberá redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria anual de PREMAAT.

TITULO SEXTO DEL DEBER DE INFORMACION

Artículo 25. Deber de información.

PREMAAT tiene el deber de informar en su domicilio social y en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web de:

- a) La existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- c) Hacer referencia al Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con su dirección postal y electrónica; y de la

necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquél.

- d) Referencia a la normativa de protección del cliente de servicios financieros que, en concreto, son:
 - 1) Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
 - 2) Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
 - 3) 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.
- e) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.

TITULO SÉPTIMO DEL DEBER DE COLABORACIÓN

Artículo 26. Relación con el Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Servicio de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que el Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe de planes de pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que se determinen de conformidad con lo establecido en la normativa reguladora de los Comisionados para la defensa del cliente de los servicios financieros.

Madrid, 24 de septiembre de 2004.

La Junta de Gobierno de PREMAAT