

## **Departamento de Atención al Cliente de MetLife Europe d.a.c. Sucursal en España**

### **Reglamento para la Defensa del Cliente**

---

#### **Artículo 1º.-**

El Departamento de Atención al Cliente de MetLife Europe d.a.c., Sucursal en España (en adelante “la Entidad”) se regirá por:

- La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, (en adelante, la “Ley”) de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. En este sentido se establece que “las compañías aseguradoras estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente”.
- La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible que modifica el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, que establece que “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 atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, 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”.
- El Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, en lo que respecta a este Reglamento, sobre los mecanismos de resolución de conflictos, referido a entidades aseguradoras.

- 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 (en adelante, la “Orden”) establece la obligación de las compañías aseguradoras de tener un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.
- La Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones, de UNESPA, Asociación Empresarial del Seguro de Marzo de 2016.

#### **Artículo 2º.-**

A los efectos del presente Reglamento, tendrán la consideración de clientes o usuarios todas aquellas personas que sean parte u ostenten derechos derivados de un contrato de seguro comercializado por la Entidad (tomador, asegurado y beneficiarios, así como los terceros perjudicados o derechohabientes).

#### **Artículo 3º.-**

1. El responsable del Departamento de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de la Entidad, y su nombramiento deberá ser comunicado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u organismo que reglamentariamente se determine.

2. El responsable del Departamento de Atención al Cliente será nombrado entre personas físicas, de reconocido prestigio, con honorabilidad comercial o profesional, con conocimientos relativos a la legislación sobre Seguros y experiencia en entidades aseguradoras.

3. No podrá ser designado como responsable del Departamento de Atención al Cliente persona alguna que forme parte de la Dirección General o sea directivo de la Sucursal, ni miembro del Comité de Dirección, ni perteneciente a departamentos comerciales de la Sucursal, ni personas que tengan con cualquiera de ellos parentesco por consanguinidad o por afinidad hasta el segundo grado.

#### **Artículo 4º.-**

El responsable del Departamento de Atención al Cliente será designado por un plazo de tres años, pudiendo ser renovada la designación por idéntico período cuantas veces lo considere conveniente la Dirección General de MetLife Europe d.a.c., Sucursal en España.

Cesará en su cargo la persona designada en caso de fallecimiento, incapacidad, dimisión y extinción de la relación laboral con la Entidad por cualquier causa, jubilación o prejubilación, o en caso de que incurriera en alguno de los supuestos de incompatibilidad e inelegibilidad explicados anteriormente, y en todo caso, al cumplir la edad de 70 años.

#### **Artículo 5º.-**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para que el Departamento de Atención al Cliente pueda adoptar las decisiones de su ámbito de competencia de manera autónoma e independiente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.

Los procedimientos para la transmisión de la información requerida por el Departamento de Atención al Cliente se realizarán respondiendo a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, estando obligados todos los departamentos y servicios de la entidad a facilitar al Departamento de Atención al Cliente toda la información que éste precise para el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, la Entidad adoptará las medidas oportunas para que el Departamento de Atención al Cliente esté dotado de los suficientes medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desarrollo de la actividad.

#### **Artículo 6º.-**

Son funciones del Departamento de Atención al Cliente:

- a) La protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos en materia de Seguros.
- b) Velar por la equidad de las relaciones de la Entidad con los usuarios, clientes y terceros perjudicados.
- c) Conocer, atender y resolver las quejas y reclamaciones que formulen los clientes de la entidad (tomadores, asegurados, beneficiarios,

derechohabientes o terceros perjudicados, en su caso), relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

d) Hacer llegar a la Dirección General recomendaciones en toda clase de asuntos relacionados con su intervención.

#### **Artículo 7º.-**

1. Las decisiones favorables para el interesado adoptadas por el Departamento de Atención al Cliente serán vinculantes para la Entidad.

2. Las funciones del Departamento de Atención al Cliente, y las decisiones que éste adopte, no serán obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de resolución de conflictos o arbitraje, en su caso, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

#### **Artículo 8º.-**

Los gastos de designación, funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente y la remuneración, en su caso, de su responsable, no podrán ser repercutidos a los reclamantes ni a los clientes o usuarios de los servicios comercializados por la Entidad.

#### **Artículo 9º.-**

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION**

1. El interesado habrá de formular su queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente en un plazo máximo de cinco años, a contar desde que tenga conocimiento de los hechos causantes de aquéllas.

2. El Departamento de Atención al Cliente deberá formular resolución expresa, en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha en que le sea formulada la reclamación, debiendo notificarse al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio por el cual se hubiera recibido la queja o reclamación.

3. Las quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente serán formuladas por escrito y podrán ser presentadas, en cualquier oficina o sucursal abierta al público de la Entidad, de forma presencial (o por representación acreditada) o por correo ordinario en su dirección postal.

Asimismo, las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, sin alteración de su contenido.

A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente de la Entidad tiene habilitada la dirección de correo electrónico [servicioclientes.spain@metlife.es](mailto:servicioclientes.spain@metlife.es) a fin de recibir las quejas y reclamaciones por medios informáticos.

4. Cualquiera que sea la forma de presentación, en el documento donde se contenga la queja o reclamación, en la misma deberá hacerse constar, en todo caso, lo siguiente:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que la represente, debidamente acreditada; número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el interesado 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

5. Toda queja o reclamación presentada deberá estar acompañada de toda la documentación que obre en poder del interesado y en la que fundamente aquélla.

6. El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo de la reclamación y recabará de las personas afectadas y de los departamentos involucrados los antecedentes precisos para resolver la queja o reclamación. El plazo máximo para recabar la información de los departamentos involucrados será de 15 días naturales.

#### **Artículo 10º.-**

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del interesado por la propia oficina, departamento o servicio objeto de la reclamación, se remitirá al Departamento de Atención al Cliente, el cual deberá proceder a la apertura de expediente.

La queja o reclamación será presentada una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración antes distintos órganos de la entidad.

Si no estuviese suficientemente acreditada la identidad del interesado, o no pudieran establecerse claramente los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar los datos o 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.

### **Artículo 11º.-**

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los supuestos 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 las mismas se encuentren pendientes de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquéllas instancias.
- c) Cuando las quejas o reclamaciones no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.
- d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo establecido para presentar la reclamación.

El Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar una queja o reclamación, cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de éstas y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

La inadmisión de una queja o reclamación se pondrá en conocimiento de interesado mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de diez días naturales para formular alegaciones.

Si el interesado contestare a las mismas y se mantuviera la causa de inadmisión, se le deberá comunicar la decisión adoptada en el plazo de diez días naturales.

#### **Artículo 12º.-**

El interesado podrá desistir de su reclamación o queja en cualquier momento durante la tramitación de la misma, y, en tales casos, se procederá al archivo del expediente sin más trámites.

#### **Artículo 13º.-**

Si el Departamento de Atención al Cliente rectificase la situación del interesado a satisfacción de éste, deberá justificarse documentalmente, poniéndolo en conocimiento del reclamante, procediéndose al archivo del expediente sin más trámites.

#### **Artículo 14º.-**

Las resoluciones del Departamento de Atención al Cliente se adoptarán con criterios de equidad, sobre la base de la reclamación formulada y los antecedentes que le sean remitidos por los departamentos, servicios o personal de la Entidad a las que se refiera la reclamación.

Dichas resoluciones deberán estar motivadas y contendrán 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 en las buenas prácticas y usos de las entidades aseguradoras.

Cualesquiera comunicaciones o resoluciones serán notificadas a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos legalmente previstos 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 la reclamación.

### **Artículo 15º.-**

1. la Entidad aprobará anualmente un presupuesto de gastos para dotar al Departamento Atención al Cliente de los medios necesarios para el cumplimiento de sus fines.

2. Asimismo, la Entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

- a) Existencia del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de este departamento de atender todas las quejas y reclamaciones recibidas de los usuarios, en el plazo de un mes desde su presentación en el departamento de atención al cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con referencia a su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía de la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente antes de acudir a los citados organismos.
- d) El presente Reglamento y su contenido.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente.

3. La Entidad adoptará las medidas precisas para facilitar el ejercicio independiente de sus funciones por el Departamento de Atención al Cliente.

### **Artículo 16º.-**

Los requerimientos que la Entidad pueda recibir de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o de cualquier otro organismo con competencias en la materia, deberán ser atendidos por una persona designada al efecto, en los plazos que aquéllos determinen de conformidad con la normativa que les sea de aplicación.

**Artículo 17º.-**

El Departamento de Atención al Cliente, dentro del primer trimestre de cada año, redactará una Informe de su actividad que deberá ser presentada ante la Dirección General de la Sucursal, con el siguiente contenido mínimo:

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

La Memoria anual de la Entidad deberá incluir, al menos, un resumen del citado Informe.

En Madrid, a 15 de diciembre de 2016

**Fdo.:**

**Oscar Herencia Rodrigo**

Director General