



# **Servicio de Atención al Cliente**

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

Queda prohibida la reproducción, comunicación, el uso y la transformación o modificación del contenido del presente Reglamento sin la autorización previa, expresa y escrita de COMPAÑIA DE SEGUROS IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO Y DE ESPECIALIDADES DE NAVARRA, SOCIEDAD ANONIMA, incluso citando la fuente, y con independencia del carácter remunerado o no de dichas actuaciones. Cualquier infracción de los derechos mencionados anteriormente dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

## ÍNDICE

### **TITULO I: DE LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Capítulo Primero: De la regulación y creación del SAC .....	3
Capítulo Segundo: Del titular del SAC .....	5
Capítulo Tercero: De las funciones del SAC y materias excluidas .....	7
Capítulo Cuarto: De las obligaciones de IMQ NAVARRA .....	9

### **TITULO II: DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Capítulo Primero: Del objeto, forma y plazo para la presentación de reclamaciones .....	11
Capítulo Segundo: De su tramitación .....	14
Capítulo Tercero: De su resolución .....	17

### **TITULO III: DEL REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Capítulo Primero: Del expediente de reclamación .....	19
Capítulo Segundo: De la protección de datos .....	21

### **TITULO IV: DEL DEBER DE INFORMACIÓN**

Capítulo Primero: De la información y comunicación .....	23
--	----

### **TITULO V: DE LA MEMORIA Y OTRAS DISPOSICIONES**

Capítulo Primero: De la memoria .....	25
Capítulo Segundo: Otras disposiciones .....	26

**TITULO I**  
**DE LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CAPITULO PRIMERO**  
**DE LA REGULACIÓN Y CREACIÓN DEL SAC**

**Artículo 1. Regulación**

El presente reglamento establece las normas y funcionamiento que rigen y regulan la actividad del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (en adelante el SAC) de la COMPAÑIA DE SEGUROS IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO Y DE ESPECIALIDADES DE NAVARRA, SOCIEDAD ANONIMA (en adelante la IMQ NAVARRA) de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8 de la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004 del 11 de marzo de 2.004, para la atención y solución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

**Artículo 2. Creación y objeto del SAC**

Se crea el SAC, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten a IMQ NAVARRA, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, 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.

Asimismo, independientemente de los asuntos relacionados con las quejas y reclamaciones planteadas, el SAC recogerá las recomendaciones y propuestas realizadas por los clientes para la mejora en la calidad de servicio ofrecido por IMQ NAVARRA.

**Artículo 3. Sujetos activos**

El SAC atenderá las quejas y reclamaciones presentadas a IMQ NAVARRA por personas físicas o jurídicas, en calidad de:

- a) Tomador
- b) Asegurado
- c) Beneficiario
- d) Tercero perjudicado

**Artículo 4. Independencia y dependencia**

El SAC estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la IMQ NAVARRA, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Asimismo, el SAC dependerá directamente de la dirección general de la IMQ NAVARRA.

#### **Artículo 5. Principios por los que se rige el SAC**

La tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas a IMQ NAVARRA deberá regirse por los siguientes principios:

1. **Principio de vinculación y formalidad:** las normas y formalidades contenidas en el presente reglamento, son de carácter imperativo, sin embargo, se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento.
2. **Principio de Celeridad:** deberán ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas.
3. **Principio de Simplicidad:** deberán ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección de los derechos de el/los reclamante/s.
4. **Principio de Transparencia:** deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de el/los reclamante/s al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
5. **Principio de Gratuidad:** deberán ser atendidas y solucionadas de forma gratuita.
6. **Principio de la eliminación de exigencias o formalidades costosas:** queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia IMQ NAVARRA posea o deba poseer.
7. **Principio de subsanación:** en los procedimientos de atención y tramitación de quejas y reclamaciones cuando se adviertan errores u omisiones en el procedimiento deberán subsanarse.

#### **Artículo 6. Aprobación del reglamento para la defensa del cliente**

El presente reglamento será aprobado por el Consejo de Administración de IMQ NAVARRA u órgano equivalente, y podrá ser, de acuerdo con lo que prevean los estatutos de la misma, posteriormente ratificado por la junta o asamblea general u órgano equivalente.

## **CAPITULO SEGUNDO DEL TITULAR DEL SAC**

### **Artículo 7. Designación del titular**

El titular del SAC será designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de IMQ NAVARRA, teniendo en cuenta que deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como una preparación y actitudes adecuadas para ejercer las funciones que en este Reglamento se atribuyen al cargo.

### **Artículo 8. Honorabilidad comercial y profesional**

El titular del SAC debe haber 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, financieras y de seguros.

### **Artículo 9. Conocimientos y experiencia**

El titular del SAC de IMQ NAVARRA deberá:

1. Haber desempeñado funciones relacionadas con los seguros y/o productos financieros.
2. Tener conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Considerándose normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades que operan en el mercado financiero y asegurador, y que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

3. Tener conocimiento expreso de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, así como la Ley de firma electrónica.

### **Artículo 10. No vinculación del titular del SAC**

Dada la importancia y trascendencia de las funciones y actividades del SAC, el titular del mismo ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio y actuación en su función, procediendo libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

### **Artículo 11. Total imparcialidad y objetividad.**

1. Las decisiones referentes al ámbito de su actividad deben garantizar la total imparcialidad y objetividad y siempre deben estar alejadas de cualquier interés particular o de la ausencia de

cualquier beneficio individual. De existir conflicto de intereses y de no ser evitables, comunicará su existencia, tanto en la resolución a la queja o reclamación como en el informe anual.

2. Deberá guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente.
3. No podrá tener vínculos con el resto de departamentos o servicios comerciales u operativos de IMQ NAVARRA.

#### **Artículo 12. Duración del cargo**

El nombramiento del titular del SAC tendrá una duración de 12 meses y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo, cuantas veces lo considere oportuno IMQ NAVARRA.

#### **Artículo 13. Terminación del cargo**

El titular del SAC cesará en su cargo por cualesquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que IMQ NAVARRA acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Renuncia
- f) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el titular cesado, IMQ NAVARRA procederá al nombramiento de un nuevo titular inmediatamente al momento en que se produjo la vacante.

**CAPITULO TERCERO**  
**DE LAS FUNCIONES DEL SAC Y MATERIAS EXCLUIDAS**

**Artículo 14. Función del SAC.**

Es función del SAC, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de IMQ NAVARRA presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, procurando que las relaciones entre ambos se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca, de conformidad con la legislación vigente.

**Artículo 15. Competencias del SAC.**

En cumplimiento de su función, las competencias del SAC serán:

1. Atender, estudiar y resolver en forma objetiva las quejas y reclamaciones que los clientes presenten al SAC en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. El SAC resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre IMQ NAVARRA y sus clientes por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.
3. Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
4. Recabar toda clase de información del resto de departamentos de IMQ NAVARRA, relacionada con los expedientes que tramite, en todo caso, con sujeción a las limitaciones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
5. Mantener el archivo de expedientes y "Registro de Expedientes" tal y como se establece en el Título III.
6. Elaborar y presentar al Consejo de Administración de IMQ NAVARRA, dentro del primer trimestre de cada año, el informe anual explicativo del desarrollo de su función durante ejercicio precedente, con el contenido que se establece en el Título V, Capítulo Primero.
7. Presentar, formular y realizar ante la dirección de IMQ NAVARRA informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y, que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones entre IMQ NAVARRA y sus clientes.

8. Asesorar, ante las consultas que formulen, al resto de departamentos de IMQ NAVARRA acerca de la normativa sobre transparencia y protección a la clientela de servicios financieros, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
9. Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los clientes de IMQ NAVARRA de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela.
10. Recoger las recomendaciones y propuestas realizadas por los clientes para la mejora en la calidad del servicio ofrecido por IMQ NAVARRA y hacérselas llegar a la Dirección de la misma, para que pueda adoptar las medidas oportunas.
11. Atender los requerimientos que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

**Artículo 16. Materias excluidas.**

Quedan excluidas de las competencias del SAC de IMQ NAVARRA las cuestiones referentes a las relaciones entre IMQ NAVARRA y sus empleados, accionistas y proveedores, en cualquier caso, de aquellas personas (físicas o jurídicas) no especificadas en el Artículo 3 del presente reglamento.

## **CAPITULO CUARTO DE LAS OBLIGACIONES DE IMQ NAVARRA**

IMQ NAVARRA además de las obligaciones previstas en la Orden Ministerial ECO/734/2.004, adoptará en cumplimiento del presente reglamento las siguientes:

### **Artículo 17. Adopción de medidas**

IMQ NAVARRA adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC y para asegurar la total independencia en su actuación.

### **Artículo 18. Designación del titular**

IMQ NAVARRA designara un titular del SAC conforme a lo establecido en el Título I, Capítulo Segundo.

### **Artículo 19. Designación del interlocutor con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

IMQ NAVARRA designará al titular del SAC como interlocutor con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para atender los requerimientos de este último.

### **Artículo 20. Aprobación de presupuesto**

IMQ NAVARRA aprobará anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento del SAC.

### **Artículo 21. Difusión del SAC en la propia IMQ NAVARRA**

IMQ NAVARRA deberá informar al resto de servicios comerciales u operativos de IMQ NAVARRA sobre:

- las funciones del SAC
- el contenido de este Reglamento
- los intereses y derechos legalmente reconocidos a los clientes.
- la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
- el procedimiento para presentar quejas y reclamaciones
- el deber de cooperación entre el resto de servicios o departamentos de IMQ NAVARRA con el SAC tal y como se estipula en el siguiente artículo.

### **Artículo 22. Deber de cooperación entre el resto de servicios o departamentos.**

La dirección de IMQ NAVARRA tiene el deber de asegurar que todos los servicios o departamentos de la misma cooperarán estrechamente con el SAC con la finalidad de armonizar y mejorar, en consideración a su experiencia mutua, los criterios y prácticas que utilicen en el ejercicio de sus funciones, a cuyo efecto se prestarán la asistencia que pudieran recabar para el eficaz ejercicio de sus competencias.

Asimismo, los servicios o departamentos tienen el deber de facilitar toda la información que sea solicitada en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por IMQ NAVARRA, que sean objeto de reclamación o queja por parte de los clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia, y procurar que todos los empleados de la misma presten la colaboración que proceda, respondiendo a los principios de rapidez, eficacia y coordinación.

En el evento de que no se preste la colaboración requerida para la actividad del SAC, el titular del mismo informará a la dirección de IMQ NAVARRA, quien deberá coordinar la adopción de las medidas que correspondan, para determinar la causa y responsables de dicho incumplimiento, así como también para adoptar prontamente los correctivos a que haya lugar.

#### **Artículo 23. Asunción de decisiones.**

Adoptar las medidas tendientes a cumplir con las decisiones del SAC, cuando éstas sean aceptadas expresamente por los reclamantes.

#### **Artículo 24. De información a los clientes**

Informar a los clientes de IMQ NAVARRA tal y como se establece en el Título IV – Capítulo Primero de la existencia y funciones del SAC, así como del contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente y de los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamaciones, del procedimiento para su formulación y de la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

#### **Artículo 25. De dotación de medios**

Dotar al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones previstas en este Reglamento.

#### **Artículo 26. Estudio de la viabilidad de sugerencias de mejora.**

IMQ NAVARRA deberá estudiar y valorar la viabilidad de las recomendaciones o sugerencias de mejora que:

- realice el titular del SAC en relación con sus competencias,
- que presenten sus clientes a través del SAC, tal y como se estipula en el artículo 15 – apartado 10.

#### **Artículo 27. De la memoria anual.**

IMQ NAVARRA tiene la obligación de integrar el informe explicativo del desarrollo de la función del SAC durante el ejercicio precedente, en la memoria anual, cuya regulación se establece en el Título V, capítulo Primero.

## **TITULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **CAPÍTULO PRIMERO DEL OBJETO, FORMA Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

#### **Artículo 28. Objeto**

Las personas referidas en el artículo 3 del presente reglamento podrán dirigirse al SAC cuando estimen que sus relaciones con IMQ NAVARRA han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, injusto o no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

#### **Artículo 29. Forma de presentación**

- 29.1.- Las reclamaciones de los clientes deberán presentarse por escrito, haciendo constar como mínimo la información detallada en el artículo 30.
- 29.2.- Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación.
- 29.3.- La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse por las siguientes vías:
- a) Directamente en las oficinas de IMQ NAVARRA o al SAC.
  - b) Por correo ordinario a la dirección postal del SAC.
  - c) A través del correo electrónico del SAC que se habilitara para tal fin y ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

#### **Artículo 30. Contenido de la queja o reclamación**

La queja o reclamación deberá presentarse en un documento escrito que deberá contener como mínimo la siguiente documentación:

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de IMQ NAVARRA de que se trate.

Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación.

- b) Descripción clara, completa y precisa de los hechos y motivos de la queja.
- c) Formulación clara y precisa de la petición que el reclamante busca le sea reconocida por IMQ NAVARRA.

- d) La identificación de la oficina, departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- e) Declaración de no tener 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.

### **Artículo 31. Pruebas documentales.**

El reclamante deberá aportar junto con la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten la misma.

### **Artículo 32. Del acuse de recibo**

Con objeto de tener una constancia de la presentación de la queja o reclamación y que así el reclamante pueda ejercer su derecho de presentar la misma a las autoridades competentes si en el plazo máximo de un mes en caso de que se tenga la consideración de “consumidor” y de dos meses en el resto de supuestos, o ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, por parte del SAC, se procederá, según los casos:

1. Cuando el reclamante entregue la misma en las oficinas de IMQ NAVARRA o directamente al SAC, se le entregará una fotocopia de la misma con fecha de entrada y sello.
2. Cuando el reclamante opte por enviar la queja o reclamación por cualquier otro medio, se le enviara acuse de recibo a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación con objeto de que el reclamante posea una constancia de la presentación de la misma.

### **Artículo 33. Fecha de recepción de la queja o reclamación**

A todos los efectos, se entenderá por fecha de recepción de la queja o reclamación el día en el que el reclamante presento la queja, directamente o a través de representación, en las oficinas de IMQ NAVARRA o al SAC.

En el caso de que la queja o reclamación no fuese presentada en persona, se entenderá por fecha de presentación, el día en el que:

- fue enviada al SAC a través de medios informáticos, telemáticos o electrónicos, ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza
- fue enviada al SAC por correo ordinario certificado.
- fue recibida por el SAC a través de correo ordinario sin certificar.

#### **Artículo 34. Del plazo para presentar las quejas y reclamaciones**

Se establece el plazo de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tiene conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, para que éste pueda dirigirse al SAC y presentar la misma.

## **CAPÍTULO SEGUNDO DE SU TRAMITACIÓN**

### **Artículo 35. Admisión o inadmisión a trámite.**

Dentro de los cinco 5 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la queja o reclamación, el SAC deberá decidir si el asunto que se le somete es admitido o no a trámite.

### **Artículo 36. Rechazo de la admisión a trámite**

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 artículo 3 de este Reglamento y los demás previstos en la orden Ministerial ECO/734/2004 del Ministerio de Economía.
- D. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- E. Cuando se refieran a hechos conocidos por el reclamante con dos años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja o reclamación.

### **Artículo 37. Comunicación de inadmisión**

Cuando no sean admisibles a trámite las quejas o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado en informe motivado, dándole un plazo de 10 días naturales para alegar en su caso. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

En cualquier caso, en la comunicación de inadmisión se informará al reclamante de su derecho a dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asimismo, se le informará que no podrá presentarla nuevamente ante el SAC de IMQ NAVARRA mientras se mantenga las condiciones que dieron lugar al rechazo.

### **Artículo 38. Insuficiencia de información.**

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 firmante para completar la documentación remitida en el plazo de 10 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Ello sin perjuicio de que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa dentro del plazo previsto en el artículo 34.

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 máximo previsto en el artículo 43 de este Reglamento.

### **Artículo 39. Trámite de las Quejas.**

Recibida la queja o reclamación por el SAC se procederá a la apertura del expediente y se tramitarán conforme a las siguientes reglas:

1. Acusar recibo al reclamante informándole de la aceptación de su queja o reclamación y de las acciones que emprenderá para atender la queja o reclamación interpuesta. Asimismo, se informará al reclamante del derecho de acceso a la información del expediente que le asiste según lo establecido en el artículo 42.
2. Se dará traslado de ella al departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación a fin de que se allegue la información pertinente y presente los argumentos en que fundamenta su posición.
3. Podrá ampliarse, en caso de necesidad, en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de IMQ NAVARRA, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.
4. Recibida en forma completa la información que haya requerido, el SAC deberá estudiarla y tomar la decisión que considere del caso.

### **Artículo 40. Establecimiento de plazos**

El SAC, podrá establecer plazos prudenciales en cualquiera de los procesos anteriores, con objeto de cumplir el plazo de tramitación estipulado en el artículo 43.

### **Artículo 41. Inadmisión en el tramite de la queja o reclamación.**

Si después de iniciada la tramitación de la queja o reclamación, el SAC tuviera conocimiento de la concurrencia previa a su presentación o con posterioridad a ella, de cualquiera de las circunstancias recogidas en el artículo 36, se cerrará el expediente comunicando su decisión al reclamante.

En consecuencia, una vez presentada la reclamación por parte del cliente, éste deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto, hasta que el SAC le comunique su resolución o hasta que venza el plazo establecido en el artículo 43.

#### **Artículo 42. Acceso a los documentos relativos a la reclamación**

El reclamante tendrá derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación del SAC permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la queja o reclamación presentada. Para ello podrá expedir copia simple de los documentos e informaciones que le sea solicitada por parte del reclamante.

#### **Artículo 43. Plazo de tramitación**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes en caso de que se tenga la consideración de “consumidor” y de dos meses en el resto de supuestos, a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

#### **Artículo 44. Desistimiento del reclamante**

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.

#### **Artículo 45. Allanamiento**

A la vista de la queja o reclamación, la dirección de IMQ NAVARRA podrá, en cualquier momento anterior a que el SAC profiera su decisión, rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste.

En este caso, el SAC pondrá en conocimiento del reclamante la solución o rectificación que realiza IMQ NAVARRA del hecho que dio origen a la queja o reclamación. De ser la solución o rectificación de IMQ NAVARRA de total satisfacción para el reclamante, se procederá al archivo de la queja o reclamación dando informe de ello al reclamante.

## **CAPÍTULO TERCERO DE SU RESOLUCIÓN**

### **Artículo 46. Conclusión del expediente**

El expediente concluirá con un informe de resolución, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela y si IMQ NAVARRA se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones y ajustarse al artículo 47.

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

### **Artículo 47. Contenido de la decisión del SAC**

Las decisiones que adopte el SAC se deberán consignar en escrito que contenga, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
2. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
3. La relación de las fechas y el procedimiento seguido.
4. Los motivos que fundamentan su decisión de acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior.
5. La facultad que asiste al reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, a acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para la presentación de la queja o reclamación ante este, con especificación de su dirección postal y electrónica.
6. Asimismo, se le informará de su derecho a ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
7. La imposibilidad de recurso ante el SAC.
8. Se le informará que, en caso de aceptación, para la ejecución del contenido de la misma deberá comunicar su aceptación al SAC, tal y como se especifica en el artículo 50 de este Reglamento.

### **Artículo 48. Comunicación de la Decisión**

La notificación será comunicada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha de resolución, sin superar en ningún caso el plazo establecido en el artículo 43.

#### **Artículo 49. Efectos de la resolución para el reclamante**

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución del SAC y, en caso de no aceptarla, podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas.

#### **Artículo 50. Aceptación de la resolución**

La aceptación de la resolución deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea judicial, administrativa, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes.

#### **Artículo 51. Comunicación con el reclamante**

Todas las comunicaciones que el SAC realice al reclamante se harán 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, 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.

## **TITULO III**

### **DEL REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **CAPÍTULO PRIMERO**

##### **DEL EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN**

#### **Artículo 52. Elaboración de expedientes**

Por cada reclamación o queja recibida, ya sea admitida o no, se elaborará un expediente que deberá contener:

- Hoja de queja o reclamación presentada por el reclamante.
- La relación de fechas y el procedimiento seguido.
- Información recopilada para la tramitación de la misma.
- Escrito con la resolución.

Los expedientes se guardarán por un plazo máximo de dos años a partir de la fecha de ocurrencia del hecho que originó la queja o reclamación.

Se mantendrá una base de datos electrónica en la que se registrará la información contenida en el expediente, con el objeto de poder llevar una gestión, seguimiento y control de las quejas y reclamaciones presentadas al SAC y, permitir así, realizar el informe anual sobre el desarrollo de las actividades del SAC.

#### **Artículo 53: Registro de expedientes**

Toda queja o reclamación interpuesta a IMQ NAVARRA deberá registrarse en el “Registro de Expedientes” y será obligación del titular del SAC la conservación y el mantenimiento del mismo, tomando las medidas necesarias a fin de que éstos no sean adulterados, modificados, sustraídos o destruidos total o parcialmente.

#### **Artículo 54: Mantenimiento e información del “Registro de Expedientes”**

El procedimiento que debe seguir el titular del SAC para registrar las quejas y reclamaciones en el “Registro de Expedientes” es el siguiente:

1. Asignar, al inicio del procedimiento, un código de expediente correlativo para cada queja o reclamación recibida.
2. Bajo el Código de expediente deberá registrarse:
  - a) La fecha de recepción de la reclamación o queja
  - b) Datos identificativos del reclamante:
    - Nombre y apellidos:
    - Razón social:
    - Representante de la empresa:

- CIF o NIF:
- Dirección postal:
- Código postal:
- Población:
- Provincia:
- Teléfono:
- e-mail:

c) Calidad del reclamante:

- Tomador
- Asegurado
- Beneficiario
- Tercero perjudicado

d) número de póliza o pólizas al que hace referencia

e) motivo de la queja o reclamación

f) documentación aportada, si procede

g) aceptación o no de la queja o reclamación

h) en caso negativo razón por la cual no se le dio curso a la queja o reclamación.

3. Registrar los procedimientos seguidos en el trámite, indicando las fechas

4. Resolución, indicando la fecha en la que se comunica al reclamante.

**CAPÍTULO SEGUNDO  
DE LA PROTECCIÓN DE DATOS**

**Artículo 55. Tratamiento y protección de datos de carácter personal**

**55.1. Responsable del tratamiento de datos:**

<b>Responsable del tratamiento</b>	COMPAÑÍA DE SEGUROS IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO Y DE ESPECIALIDADES DE NAVARRA S.A (en adelante IMQ NAVARRA)
<b>Autorización administrativa</b>	C-0465
<b>CIF</b>	A- 31.005.432
<b>Dirección</b>	Avenida Bayona Nº4, bajo – 31011 Pamplona (Navarra)
<b>Teléfono</b>	948 290 400
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:img@imgnavarra.com">img@imgnavarra.com</a>
<b>Delegado de Protección de Datos</b>	<a href="mailto:dpd@imgnavarra.com">dpd@imgnavarra.com</a>

**55.2. Finalidad del tratamiento:**

IMQ NAVARRA tratará los datos de carácter personal con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación de todas las personas físicas o jurídicas siempre que 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.

IMQ NAVARRA también podrá tratar los datos personales relacionados con las quejas y reclamaciones planteadas, con el fin de recoger las recomendaciones y propuestas realizadas por los clientes para la mejora en la calidad de servicio ofrecido.

**55.3. Ejercicio de derechos**

Cualquier interesado podrá solicitar el ejercicio de los siguientes derechos:

- Derecho de acceso: El interesado tendrá derecho a obtener confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen.
- Derecho de rectificación: El interesado tendrá derecho a obtener la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan o incompletos.
- Derecho de supresión: El interesado tendrá derecho a obtener la supresión de los datos personales que le conciernan cuando los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo.
- Derecho de limitación: Podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso únicamente los conservaría para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

- Derecho a la portabilidad de sus datos: Por lo que puede solicitarnos que sus datos personales automatizados sean cedidos o transferidos a cualquier otra empresa que nos indique en un formato estructurado, inteligible y automatizado.
- Derecho de retirar el consentimiento: Usted tendrá derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.
- Derecho de oposición: El interesado tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos.

Dichos derechos podrán ser ejercitados gratuitamente por el interesado, y en su caso quien lo represente, mediante solicitud escrita y firmada dirigida al Delegado de Protección de Datos [dpd@imqnavarra.com](mailto:dpd@imqnavarra.com)

#### **55.4. Reclamación ante Autoridad de Control**

En el caso de que no se hayan respetado sus derechos puede presentar una reclamación dirigiéndose por escrito a la Agencia Española de Protección de Datos sita en la calle Jorge Juan, 6-28001-Madrid o utilizar la sede electrónica: <https://www.aepd.es>

En ambos casos, deberá acompañar la documentación acreditativa pertinente.

#### **55.5. Datos de terceros**

Cuando para la tramitación del expediente sea indispensable recoger datos de otras personas físicas, a parte del reclamante, éste se compromete a tener la autorización expresa para la realización de la comunicación de datos con el único fin de que IMQ NAVARRA pueda atender la quejas y reclamaciones.

#### **55.6. Información adicional**

El interesado podrá solicitar información adicional en materia de protección de datos dirigiéndose al Delegado de Protección de Datos enviando un correo electrónico a la dirección [dpd@imqnavarra.com](mailto:dpd@imqnavarra.com)

#### **Artículo 56. Datos del informe anual**

Al incluir el informe anual en la memoria de IMQ NAVARRA que será presentada al Registro Mercantil queda expresamente prohibido hacer referencia a cualquier información de carácter personal que esté sujeta a la normativa vigente en materia de protección de datos.

## **TITULO IV DEL DEBER DE INFORMACIÓN**

### **CAPITULO PRIMERO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

#### **Artículo 57. Deber de información**

IMQ NAVARRA informará a sus clientes de las existencia y funciones del SAC así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus quejas y reclamaciones, la forma de imponerlas y el procedimiento para resolverlas.

#### **Artículo 58. Acceso al Reglamento**

IMQ NAVARRA tendrá en sus oficinas el Reglamento para la Defensa del Cliente con objeto de que cualquier cliente que lo desee, pueda consultarlo.

#### **Artículo 59. Información al cliente**

65.1.- Se creará un sitio web que contendrá la siguiente información en cuanto a los derechos que asisten a los clientes de presentar quejas y reclamaciones y del procedimiento para tal fin:

- La existencia del SAC con su dirección postal y electrónica, así como el procedimiento que debe seguirse para poner una queja o reclamación ante el mismo.
- El Reglamento para la Defensa del Cliente que regula el funcionamiento del SAC.
- La obligación por parte de IMQ NAVARRA de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes en caso de que se tenga la consideración de “consumidor” y de dos meses en el resto de supuestos desde su presentación en el SAC.
- La facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del SAC, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Dirección postal y electrónica del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones al que hace referencia el punto anterior, así como la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

65.2.- Adicionalmente el sitio web contendrá además, la siguiente información con el objeto de poder imprimirla y entregársela al cliente que solicite información sobre las actividades del SAC:

- modelo de la hoja de quejas y reclamaciones con el fin de facilitar a los clientes de IMQ NAVARRA las comunicaciones con el SAC.

#### **Artículo 60. Disposición de hojas de quejas y reclamaciones para los clientes.**

IMQ NAVARRA tendrá a disposición de sus clientes hojas de quejas y reclamaciones que contendrán la información especificada en el artículo 30 de este reglamento.

Cuando el cliente solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande, sin remitirle a otras dependencias o a oficinas centrales distintas del lugar en que se han producido los hechos causantes de la queja o reclamación.

## **TITULO V DE LA MEMORIA Y OTRAS DISPOSICIONES**

### **CAPITULO PRIMERO: DE LA MEMORIA**

#### **Artículo 61. La realización del informe.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC, presentará ante el Consejo de Administración de IMQ NAVARRA un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, cuyo contenido se especifica en el artículo siguiente.

#### **Artículo 62. Contenido del informe**

El titular del SAC dará cuenta de la gestión realizada en el informe anual, y que contendrá la siguiente información:

- 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 63. La publicación del informe**

Una copia del informe se incluirá en la Memoria Anual de IMQ NAVARRA.

## **CAPITULO SEGUNDO OTRAS DISPOSICIONES**

### **Disposición primera. Aprobación del Reglamento y su verificación**

Una vez aprobado por el Consejo de Administración de IMQ NAVARRA este Reglamento se presentará a la Dirección General de Seguros y Pensiones para que procedan a verificar que contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

### **Disposición segunda. Comunicación del Titular del SAC**

Se realizará una comunicación a la Dirección General de Seguros y Pensiones con la designación del titular del SAC de IMQ NAVARRA.

En caso de cese del titular del SAC y cubierta la vacante por otra persona, tal y como se especifica en el artículo 13, el nombramiento del nuevo titular se comunicará a la Dirección General de Seguros y Pensiones inmediatamente.

### **Disposición tercera. Relación con la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**

El titular del SAC en representación de IMQ NAVARRA 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 el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

A tales efectos, el titular del SAC estará en posesión de un certificado electrónico.

### **Disposición cuarta. Puesta en marcha del SAC**

El SAC comenzará su actividad a partir del 1 de julio de 2021.