

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

## **TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE**

El presente Reglamento se rige por: la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; la 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; y por 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.

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

El Reglamento para la Defensa del Cliente tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

### **ARTÍCULO 3. DEFINICIONES PREVIAS**

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

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

#### **Servicio de Atención al Cliente**

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

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

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
- La transmisión de información necesaria al Defensor del Cliente para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual, de forma conjunta con el Defensor, que se presentará ante el Consejo de administración de MGS en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de MGS.
- La atención de los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuar a MGS en el ejercicio de sus funciones.

Datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente:

|                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MGS, SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.</b><br><b>Servicio de Atención al Cliente</b>                                |
| Av. Diagonal 543 – Entença 325-335, Planta 5<br>08029 Barcelona.<br>Teléfono: 918 073 709<br>E-mail: sac@mgs.es |

☐ Titular del Servicio de Atención al Cliente: D. Marc Puig Villaret

Persona que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su cargo, y que asume las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente de MGS, Seguros y Reaseguros, S.A.

☐ Defensor del Cliente (en adelante Defensor)

Persona jurídica, ajena a MGS, que actúa con independencia y total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de una Memoria anual, de forma conjunta con el Servicio de Atención al Cliente, que se presentará ante el Consejo de Administración de MGS, en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de MGS.

Datos de contacto del Defensor:

|                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>D. A. DEFENSOR, S.L.</b>                                                                                                     |
| C. Julián Camarillo 29, Ed. 2, 4ª pl. izqda.<br>28037 Madrid.<br>Teléfono: 913 104 043<br>E-mail: reclamaciones@da-defensor.org |

☐ Reclamante a efectos del Servicio de Atención al Cliente

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por MGS, que tenga la condición de tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil, o derechohabientes de todos ellos.

☐ Reclamante a efectos del Defensor

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por MGS, que tenga la condición de tomador, asegurado o beneficiario, o derechohabientes de todos ellos.

❑ Quejas

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

❑ Reclamaciones

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

❑ Normativa de transparencia y protección de la clientela

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

❑ Buenas prácticas y usos financieros

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

## **TÍTULO II.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

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

MGS atiende y resuelve las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por MGS, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. A tales efectos dispone, a su elección, del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor.

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

## **ARTÍCULO 5. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El titular del Servicio de Atención al Cliente es designado por MGS, mediante su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la ORDEN ECO/734/2004.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

El titular del Servicio de Atención al Cliente es designado por el Consejo de Administración de MGS, en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable y su mandato se prorrogará mientras no sea revocado expresamente por el referido Consejo.

Asimismo, el titular del Servicio de Atención al Cliente cesará automáticamente en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- cese de su relación laboral con MGS
- cambio de puesto de trabajo
- prejubilación o jubilación en MGS

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

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

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

## **ARTÍCULO 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR**

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial o de siniestros.

Sin perjuicio de que el Defensor puede cesar en sus funciones por acuerdo de MGS, conforme se expresa en el artículo precedente, constituyen causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurre honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos que se establece en la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo.

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

### **ARTÍCULO 9. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, ante cualquier oficina abierta al público de MGS, ante el Servicio de Atención al Cliente, o ante el Defensor.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El plazo para presentar una queja o reclamación, tanto al Servicio de Atención al Cliente como al Defensor, ha de ser como máximo de dos años desde la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### **ARTÍCULO 10. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN**

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente y por el Defensor nunca superará los dos meses, conforme está establecido en el artículo 10.3 de 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 se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Ello no obstante, MGS se ha adherido a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de UNESPA, por medio de la cual asume el compromiso de dar una primera respuesta en el plazo máximo de un mes a las quejas y reclamaciones que formulen los tomadores, asegurados, beneficiarios y los terceros perjudicados.

En el caso de que no pueda darse respuesta en el plazo señalado, deberá informarse al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se emita la resolución.

### **ARTÍCULO 11. DEBER DE COLABORACIÓN**

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

### **ARTÍCULO 12. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE**

El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor tienen atribuidos el conocimiento del mismo tipo de quejas y reclamaciones. No obstante, el Defensor no es competente para resolver en aquellos asuntos excluidos de tramitación que se establecen en el artículo 25 de este Reglamento.

Los asuntos excluidos de tramitación por el Defensor, corresponderán al Servicio de Atención al Cliente.

### **ARTÍCULO 13. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Servicio de Atención al Cliente ni por el Defensor, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Si hubiera transcurrido para la presentación el plazo de dos años desde la fecha en que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- En el caso de que la queja o reclamación no se refiera a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se derive de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

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

En el supuesto de que el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada de cierre de expediente. Cuando el interesado no conteste en el plazo indicado, se procederá a comunicarle el cierre del expediente.

## **TÍTULO IV.- PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **ARTÍCULO 14. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento previsto en este título es aplicable a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte de Servicio de Atención al Cliente de MGS, Seguros y Reaseguros S.A.

Los clientes que hayan presentado quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, podrán solicitar, una vez resueltas, que aquéllas sean tramitadas por el Defensor conforme a lo establecido en el Título V de este Reglamento.

### **ARTÍCULO 15. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

Si la queja o reclamación es recibida en cualquier oficina abierta al público de MGS se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver, y se enviará al Servicio de Atención al Cliente, si no ha sido resuelta por la propia oficina o servicio objeto de la misma.

### **ARTÍCULO 16. INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

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

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

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- Número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

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

#### **ARTÍCULO 17. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

El Servicio de Atención al Cliente comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

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

#### **ARTÍCULO 18. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

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

- Que se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.



- Si los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- En el caso de que se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

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

#### **ARTÍCULO 19. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES ADMITIDAS**

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

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

#### **ARTÍCULO 20. PLAZO DE RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Por adhesión a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de UNESPA, el Servicio de Atención al Cliente resolverá la queja o reclamación en el plazo máximo de un mes si es de su exclusiva competencia.

Si fuese susceptible de ser tramitada con posterioridad por el Defensor de Cliente, de acuerdo con lo establecido en el Título V de este Reglamento, el plazo conjunto de resolución en ningún caso excederá de dos meses, conforme está establecido en el artículo 10.3 de 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 el caso de que no pueda darse respuesta en el plazo señalado, deberá informarse al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se emita la resolución.

### **TÍTULO V.- PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

#### **ARTÍCULO 21. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento previsto en este título es aplicable únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento.

## **ARTÍCULO 22. INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

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

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

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar los mismos datos relacionados en el artículo 16 de este Reglamento.

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 23. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE**

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

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

## **ARTÍCULO 24. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las mismas circunstancias indicadas en el artículo 18 del presente Reglamento, en relación a la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones dirigidas al Servicio de Atención al Cliente.

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

Cuando el interesado no conteste en el plazo indicado, se le comunicará el cierre del expediente, informando por parte del Defensor a MGS la no admisión a trámite de la queja o reclamación.

## **ARTÍCULO 25. QUEJAS Y RECLAMACIONES EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN**

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

- Aquellas que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente.

- Las realizadas por terceros perjudicados, entendidos éstos dentro del ámbito de responsabilidad civil.
- Aquellas en las que el importe reclamado excede de 60.000 € para los seguros de Vida, y de 30.000 € para los de No Vida.

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

#### **ARTÍCULO 26. ADMISIÓN A TRÁMITE**

Admitida la queja o reclamación a trámite, se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver, y se solicitará a MGS que formule alegaciones en el plazo de 15 días naturales.

#### **ARTÍCULO 27. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PREVIAMENTE RESUELTA POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Si el interesado solicita al Defensor que atienda y resuelva una queja o reclamación previamente resuelta por el Servicio de Atención al Cliente, el Defensor se dirigirá a dicho Departamento a efectos de que, en el plazo de cinco días naturales, remita el escrito del interesado junto con las alegaciones que se estimen pertinentes.

Si la solicitud en este sentido es realizada por el interesado ante el propio Servicio de Atención al Cliente, éste remitirá al Defensor la documentación referida en el párrafo anterior en el mismo plazo, a efectos del conocimiento y tramitación de la reclamación por parte del Defensor.

En ambos casos, el Defensor dará acuse de recibo al reclamante haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

#### **ARTÍCULO 28. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

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

#### **ARTÍCULO 29. PLAZOS Y FORMAS DE FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE**

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes cuando el Defensor actúa como instancia única, es decir, cuando la reclamación no haya sido tramitada previamente por el Servicio de Atención al Cliente. El plazo común será de hasta dos meses cuando la reclamación haya sido previamente resuelta por el Servicio de Atención al Cliente, teniendo en cuenta que este Servicio dispone de un mes para efectuar su resolución de acuerdo con el artículo 20 de este Reglamento. El informe de resolución del Defensor podrá adoptar las siguientes formas de finalización:

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

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

### **ARTÍCULO 30. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN**

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado –según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación– como a MGS, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

### **ARTÍCULO 31. ALLANAMIENTO**

Si en cualquier momento de la tramitación MGS se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso, el Defensor informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

### **ARTÍCULO 32. DESISTIMIENTO**

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