

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORREDURÍA DE SEGUROS

Reglamento elaborado y aprobado por la Correduría a tenor de lo dispuesto por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de 2002 y desarrollada por la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo de 2004

Preliminar.- El presente reglamento ha sido aprobado por el Órgano Competente de la Correduría en función de lo que establece la normativa referida.

Primero.- Modalidad de contratación.

El responsable del Departamento de **atención al cliente** estará formado por persona vinculada con la Correduría por contrato de prestación de servicios, ya sea de forma directa o a través de persona vinculada por contrato de prestación de servicios a una asociación profesional a la que pertenezca la Sociedad de Correduría. Dicho titular estará sujeto a las causas de incompatibilidad e ineligibilidad explícita e implícitamente derivadas de la Orden ECO 734/2004, en concreto, en sus artículos. 5 y 6.

Segundo.- Duración del cargo.

El cargo de responsable del Departamento de **atención al cliente**, cuando se preste externamente por medio de contrato mercantil tendrá la duración de seis meses prorrogables por periodos de idéntica duración mientras una de las partes no comunique a la otra de forma fehaciente su deseo de no continuar dicha relación. Dicho plazo y sus posibilidades de continuidad o extinción deberá restar reflejadas en el contrato mercantil de arrendamiento de servicios suscrito por la Correduría con el profesional con el que se establezca el contrato de prestación de servicios o con la Asociación Profesional que tuviese establecido, a través de un tercero, el contrato de prestación del servicio de **atención al cliente**.

La rescisión por parte del titular del departamento de atención al cliente o de la asociación que lo tuviese contratado deberá efectuarse igualmente con idéntico plazo de preaviso a la Correduría.

En la fecha de extinción del contrato mercantil del departamento de **atención al cliente** se efectuará por parte de la Correduría la liquidación de los haberes pendientes y el departamento hará entrega a la Correduría de todos los expedientes en tramite.

Tercero.- Causas de incompatibilidad, ineligibilidad y cese. Deber de colaboración de todos los departamentos y servicios de la correduría

La titularidad del departamento de **atención al cliente** y la de su eventual personal adscrito a dicho cargo, estará sujeto a las causas de incompatibilidad e ineligibilidad explícita e implícitamente derivadas de la Orden ECO 734/2004, en concreto, en sus arts. 5 y 6.

La concurrencia sobrevenida de cualquiera de dichas causas de incompatibilidad e ineligibilidad, será causa de cese o finalización del contrato de prestación de servicios. En dicho supuesto los expedientes deberán ser entregados a la Correduría para que los traslade al nuevo titular del servicio de **atención al cliente**.

Asimismo, será causa de cese, en general, el negligente o deficiente cumplimiento de sus obligaciones y funciones legales y/o derivadas de su contrato y del presente Reglamento en orden a la prestación del servicio de atención de las quejas y reclamaciones formuladas contra esta correduría.

Todos los departamentos y servicios de la correduría deberán proporcionar diligentemente al Departamento de **atención al cliente**, cuantas informaciones soliciten en el cumplimiento de sus cometidos. A tal efecto, los referidos requerimientos tendrán para los diferentes departamentos y servicios de la correduría la condición de prioritarios respecto al resto de ocupaciones y tareas, siendo prioritarias asimismo las peticiones internas de colaboración o información que se cursen entre sí los diferentes departamentos o servicios al objeto de atender las peticiones de información cursadas por el Departamento de **atención al cliente**, a cualquiera de ellos.

Cuarto.- Asuntos del conocimiento del Departamento de atención al cliente.

El Defensor del cliente tendrá atribuido la atención de cualquier queja o reclamación presentada por clientes de la Correduría que afecten a las relaciones que entre ambos existan por razón exclusiva de la actividad de mediación en seguros.

En sentido enunciativo pero ni limitativo, el defensor del cliente deberá efectuar el correspondiente informe y resolución motivada en las reclamaciones que tengan su origen en:

- Actuaciones de la correduría en temas relacionados con el envío de propuestas de seguro a las Entidades Aseguradoras.
- Emisión de certificados de garantía y de coberturas provisionales, si estuvieran facultados para ello.
- Reclamaciones relativas a las documentaciones no recibidas o recibidas de forma incorrecta por parte de las aseguradoras.
- Actuaciones de la correduría en el envío y tramitación documental con la aseguradora de las declaraciones de siniestro.
- Retrasos en el cobro de los recibos y/o en las liquidaciones de los mismos que afectaran a las coberturas del asegurado.
- Retrasos de la correduría en el envío de documentación que pudiera afectar a las coberturas del asegurado, (capitales eventuales, declaraciones de envíos en transportes, sustitución de vehículos, etc.)
- Cualquier otra actuación de la Correduría frente al Cliente que se entienda pueda menoscabar los legítimos derechos de este último.

Quinto.- Plazo para la presentación de reclamaciones

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones al Departamento de atención al cliente, se computará desde que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las motivan. El plazo será de dos años desde el momento en que el cliente hubiera tenido conocimiento de los hechos que motivan la queja o la reclamación.

Sexto.- Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

El procedimiento al que se refiere el presente apartado para el Departamento de atención al cliente, será el establecido en el Capítulo III de la Orden Eco 734/2004, que se transcribe a continuación, debidamente adaptado, pasa así a formar parte del presente Reglamento. No obstante, pese a su equivalencia, el reclamante será informado de dicha circunstancia y de la posibilidad de optar por el referido procedimiento:

1. El departamento o servicios de **atención al cliente**, dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante el la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, En el supuesto de que hubiera sido requerida nueva documentación o aclaraciones al cliente, el plazo no empezará a computar hasta que dichos trámites hayan sido completados. El cliente podrá a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.

2. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

3. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) 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, así como formas de comunicación posibles para acelerar los trámites (teléfono, fax, e-mail), si bien el envío de comunicados por estos medio con el fin de acelerar la tramitación no serán, por si solos suficientes si no existe una documental debidamente acreditada o reconocida por la otra parte.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, así como copia de los documentos en los que basa su queja o reclamación así como si lo estimara de interés, propuesta de prueba testifical con nombre y domicilio del/de los mismo/s.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) 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.

e) Lugar, fecha y firma.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas a la atención del departamento o servicios de **atención al cliente**, en cualquier oficina abierta al público de la correduría. A petición del cliente se le deberá informar de la dirección de correo del titular del servicio por si desea dirigirse al mismo la queja o reclamación de forma directa.

5. Recibida la queja o reclamación por la Correduría, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio de la Correduría objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de **atención al cliente**, informando de ello al cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la de entrada de la queja o reclamación en el departamento o servicio de **atención al cliente**. En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de plazos.

Recibida la queja o reclamación por el departamento o servicio de **atención al cliente** para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

6. 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 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 para la emisión de un pronunciamiento por el Departamento de atención al cliente.

7. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004 (BOE 24.3.04).
- 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 hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Cuando 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.
- g) Cuando la queja o reclamación fuera consecuencia de acuerdos o decisiones tomadas por la entidad aseguradora y no fuera imputada a la sociedad de correduría ninguna acción u omisión que hubiera podido influir en dicho acuerdo o decisión.

8. 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 a tal decisión. Cuando el interesado hubiera efectuado alegaciones a la no admisión y se mantengan las causas, se le comunicará la decisión final adoptada.

9. Los departamentos o servicios de atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la sociedad de correduría, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

10. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad 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.

11. 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. No obstante, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

12. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación y las aclaraciones del asegurado que fueren precisas se hallen en el departamento o servicio de atención al cliente.

13. 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.

14. La decisión será notificada 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, 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.

15. La relación con del titular del Departamento de atención al cliente, con la Sociedad de Correduría se efectuara en primer término con el responsable del departamento/s que afecte/n, quien/es atenderá/n sus requerimientos en los plazos que este determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento y adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar la entrega o transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de su función, pudiendo ser remitidos por cualquier medio, si bien en el supuesto de discrepancia entre las partes con referencia a la autenticidad de algún documento apartado, el defensor del asegurado podrá solicitar los originales de los mismos para ser cotejados.

Séptimo.- Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de atención al cliente, presentará ante el órgano de administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con 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.

Dicho informe se integrará en la memoria anual de la sociedad.