

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CORREDURÍAS DE SEGUROS Y CORREDORES DE SEGURO**

## **CAPITULO I**

### **OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

#### **1.- OBJETO**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento, actuación y actividad del Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las quejas y reclamaciones que reciban las Corredurías de Seguros y los Corredores de Seguros de sus clientes en defensa de sus intereses y derechos.

#### **2.- AMBITO DE APLICACIÓN.**

Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo del Reglamento todas las Sociedades de Corredurías de seguros y los corredores de seguros que se adhieran al mismo, suscribiendo éste reglamento.

## **CAPITULO II**

### **REQUISITOS Y DEBERES DEL DEPARTAMENTO ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

#### **3.- DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE.**

Se crea el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y contará con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, disponiendo de conocimiento y experiencia para ejercer de forma adecuada sus funciones, cumpliendo además dichos servicios con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Corresponde al Departamento o Servicio de Atención al Cliente instruir los expedientes para atender y resolver quejas y reclamaciones que presenten los clientes de las Corredurías de seguros y de los corredores de seguros en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose en cláusulas contractuales.

Este departamento contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y las reclamaciones que presenten los clientes.

#### **4.- DEFENSOR DEL CLIENTE.**

##### **a) Nombramiento del Defensor del Cliente y Plazo.**

El titular del Departamento de Atención al cliente será designado por el órgano de administración u órgano equivalente, y contará con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, disponiendo de conocimiento y experiencia para ejercer de forma adecuada sus funciones, en los términos establecidos en el art. 5 y 7 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.

De conformidad con el párrafo anterior, se asigna para dicho cargo a D. HIGINIO A. GARCÍA PI, cumpliendo con los requisitos establecidos en la citada Orden Ministerial, debiendo de ser comunicado dicho nombramiento a la Dirección General de Seguros.

Sus mandatos serán de un año, pudiendo ser renovados por periodos iguales y sin limitación de mandatos.

##### **b) Competencias del Defensor del Cliente.**

Las funciones y competencias del Defensor del Cliente serán las de recepción y tramitación de los expedientes relativos a las quejas y reclamaciones que formulen los clientes de las Corredurías de seguros y corredores de seguros, emitiendo su resolución en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja, promoviendo el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

##### **c) Incompatibilidades**

No podrá desempeñar el cargo de Defensor del Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de las corredurías de seguros, o bien desempeñen o hayan desempeñado funciones de dirección de dicha entidad.

El defensor del Cliente deberá de abstenerse de conocer de aquellos asuntos que presenten un interés directo para el mismo, bien sea por afectarles directamente o a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer

grado directo o colateral o bien a personas con quienes mantengan o haya mantenido una estrecha relación, afectiva, de interés económico o profesional.

#### **d) Terminación del cargo**

El titular del departamento de defensa del cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo, desistimiento, imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes y por haber sido condenado por delito en Sentencia firme.

### CAPITULO III

#### TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

#### **5.- PLAZO DE PRESENTACIÓN.**

Los Clientes, y conforme lo establecido en la Orden ECO/734/2004, podrán presentar sus quejas y reclamaciones, durante los dos años posteriores al momento que tuvieron conocimiento de los hechos que causan la queja o reclamación.

#### **6.- FORMA DE PRESENTACIÓN.**

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.
- 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 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.

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

Las quejas y reclamaciones se presentarán ante el Departamento de Atención al Cliente y Defensa del Cliente de la siguiente forma:

Mediante correo postal en la dirección:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE GARCIA PI ABOGADOS ASOCIADOS, S.L.

C/ Campoamor, 18, 2º

28004, Madrid

Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos en la dirección de correo electrónico:

[dac.corredores@garciapiabogados.es](mailto:dac.corredores@garciapiabogados.es)

## **7.- INICIO DE EXPEDIENTE.**

Recibida la queja o reclamación, se deberá de dejar constancia por escrito de la fecha de presentación a los efectos de computar el plazo para la resolución de la misma, conforme a lo establecido en el ordinal segundo del presente reglamento, procediéndose así a la apertura del expediente correspondiente.

Se inadmitirá la queja o reclamación cuando concurren alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Omisión de datos sustanciales reflejados en el ordinal sexto del presente reglamento, así como la falta de concreción de los motivos de la queja.
- b) Cuando haya transcurrido un plazo superior de dos años, desde que el cliente tuvo conocimientos de los hechos que motivan la queja o reclamación.
- c) Cuando los hechos reclamados se estén sustanciando ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o ante arbitraje.
- d) cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente y por los mismos hechos.

e) Cuando la reclamación o la queja sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales.

Cuando se inadmita la queja o reclamación, se pondrá en conocimiento del cliente mediante resolución motivada, con traslado de diez días a los fines de hacer las alegaciones que estime pertinentes al respecto. Una vez recibida las alegaciones del cliente, se comunicará la decisión final adoptada.

## **8.- TRAMITACIÓN.**

El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, podrá recabar tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que estime oportunos para adoptar la decisión más adecuada al caso concreto.

Ambas partes colaborarán y contestarán en el plazo improrrogable de diez días, al Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

## **9.- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

El expediente finalizará de cualquiera de las siguientes formas:

### **a) ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.**

Si durante la tramitación del expediente, la entidad rectificase su situación con el reclamante, deberá de comunicarlo de forma inmediata al Departamento de Atención al Cliente y Defensa del Cliente, debiendo de justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso del reclamante.

El interesado podrá desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento.

El allanamiento y desistimiento dará lugar al archivo del expediente.

### **b) RESOLUCIÓN:**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de presentación en el Servicio de Atención al Cliente de la queja o reclamación, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación.

EL Departamento emitirá resolución motivada, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Dicha resolución será notificada al Cliente en el plazo de diez días naturales desde la fecha de resolución, ya sea por escrito o por medios informáticos siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Si la resolución es favorable a la queja o reclamación, ésta vinculará a la Correduría de Seguros.

La resolución final de tramitación de la queja o reclamación mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente que corresponda.

#### CAPITULO IV

#### INFORME ANUAL

##### **10.- INFORME ANUAL.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

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

Al menos un resumen del informe se entregará en la memoria anual de la entidad.

## CAPITULO V

### DEBERES DE INFORMACIÓN Y COLABORACION

#### **11.- INFORMACIÓN A CLIENTES.**

El departamento de atención al cliente, informará a los clientes de la existencia de dicho departamento y el cauce para la formalización de las quejas y reclamaciones que estimen formular.

#### **12.- DEBER DE COLABORACIÓN.**

El resto de departamentos de la correduría facilitará al departamento de atención al cliente cuantas informaciones y documentos, les sean solicitados en relación al ejercicio de sus funciones, prestando toda la colaboración necesaria al servicio de atención al cliente con el fin de poder proceder a resolver las quejas o reclamaciones.

#### **DISPOSICIÓN FINAL.**

El presente reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración.

Así y de conformidad con el art.8 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004, la correduría de seguros solicitará de la Dirección General de Seguros, la verificación de que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.