

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

### **Título I:**

#### **Capítulo I.- Exposición de Motivos.**

La Ley 26/2006 de 17 de Julio incide en la protección de la clientela de los servicios de mediación al establecer la exigencia de prever procedimientos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que la clientela de los mediadores pueda presentar conforme a lo establecido en dicha Ley y en la normativa sobre protección del cliente de los servicios financieros, incluidas las normas de protección de los consumidores y usuarios. A estos efectos, la Ley establece para todos los mediadores de seguros que operen en España la obligación de disponer de un departamento o servicio de atención al cliente o de un defensor del asegurado.

De mismo modo, a través 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, se establecen los requisitos que debe contener la conformación del departamento y servicio de atención al cliente y defensor del cliente, así como el procedimiento que regule antedichas quejas y reclamaciones que se pretendan interponer.

Es por ello que, atendiendo a la voluntad firme y decidida de los profesionales del sector seguros de proporcionar un servicio rápido, eficaz y dirigido al cumplimiento de la legislación vigente, han decidido aprobar el presente Reglamento de Defensa del Cliente, con la intención de que se convierta en vehículo indispensable que permita atender y resolver los tipos de quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión, así como promover el cumplimiento de la normativa sobre transparencia y protección del cliente y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Título II.-**

#### **Capítulo I: Del Departamento de Atención al Cliente.**

##### **1º.- Titular del Departamento de Atención al Cliente y Duración del mandato.**

El Titular de dicho departamento es una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

El Titular será designado por el Corredor de Seguros atendiendo a los requisitos de compatibilidad y elegibilidad establecidos en el art. 5 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

La duración del cargo de Titular del departamento se extenderá desde el 1 de enero de 2.018 hasta el 31 de diciembre de dicho año, quedando automáticamente prorrogado el cargo por el mismo periodo si, llegado el día de vencimiento, ninguna de las partes ha

comunicado a la otra de manera fehaciente y con antelación suficiente de dos meses, su voluntad de dar por finalizado el encargo.

En ningún caso la decisión de finalización de dicho encargo al Titular del departamento podrá afectar a los asuntos en tramitación.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el anterior Titular, el Corredor de Seguros procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los dos meses siguientes al que se produjo la vacante.

## **2º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

La titularidad del Departamento de Atención al Cliente y la de su eventual personal adscrito estará sujeta a las causas de incompatibilidad e inelegibilidad explícita e implícitamente derivadas de la Orden ECO/734/2004, en concreto en sus arts. 5 y 6, o de aquella normativa que pueda aprobarse en un futuro completando, desarrollando o sustituyendo la citada Orden.

La concurrencia sobrevenida de cualquiera de dichas causas de incompatibilidad e inelegibilidad será causa de cese. Asimismo, será causa de cese en general el negligente o deficiente cumplimiento de sus obligaciones y funciones legales derivadas del presente Reglamento en orden a la prestación del servicio concertado.

## **3º.- De las obligaciones del Corredor de Seguros con el DAC.**

El Corredor de Seguros adoptará las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, 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. Igualmente, y sin perjuicio de lo anterior, adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención al cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También se asegurará de que su departamento o servicio de atención al cliente está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

## **4º.- Asuntos de Conocimiento del DAC.**

Los corredores de seguros deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, dicho DAC podrá ser:

- a) Un servicio interno del Corredor.

- b) Concertado o confiado a una persona física o jurídica externa que cumpla con los requisitos establecidos legal y reglamentariamente para ello.

Estas quejas y reclamaciones serán las que presentes sus clientes como consecuencia de sus relaciones con el Corredor, todo ello de acuerdo a lo establecido en el art. 44 de la Ley 26/2006 de 17 de Julio.

Se considerarán clientes a estos efectos los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y causahabientes de cualquiera de ellos.

Cualquier asunto no encomendado expresamente al Defensor del Cliente en atención al contenido del presente Reglamento se entenderá atribuido al DAC.

## **5º.- Plazo para la presentación de Reclamaciones.**

La presentación de quejas o reclamaciones al DAC deberá realizarse dentro del plazo de dos años a contar desde el momento en que el cliente tenga conocimiento de los hechos causantes de la misma.

## **Título III.-**

### **Capítulo I.- Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**

El procedimiento al que se refiere el presente capítulo es el contenido en la Orden ECO/734/2004, el cual se transcribe a continuación, pasando a formar parte del contenido de este Reglamento.

No obstante, y aunque su contenido sea equivalente, el reclamante será informado de dicha circunstancia y de la posibilidad de optar por el Procedimiento que se contiene en dicha Orden.

#### **Procedimiento:**

**Artículo 1.-** 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.

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.

**Artículo 2.-** 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.

**Artículo 3.-** Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento de atención al cliente o, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la siguiente dirección de correo electrónico: felipecordovilla@icaba.com

**Artículo 4.-** Recibida la queja o reclamación por el Corredor, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento de atención 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 presentación de la queja o reclamación en el departamento de atención al cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. Recibida la queja o reclamación por la instancia competente 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.

**Artículo 5.-** 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 DAC.

**Artículo 6.-** 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, de 11 de marzo.
- 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 establece este reglamento.

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.

**Artículo 7.-** 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. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

**Artículo 8.-** El departamento de atención al cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

**Artículo 9.-** 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.

**Artículo 10.-** 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.

**Artículo 11.-** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento de atención al cliente.

**Artículo 12.-** 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 que sean 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.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones de la DGSFP.

**Artículo 13.-** 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, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

**Artículo 14.-** La relación con el Comisionado competente sobre la actividad del Corredor de Seguros será atendida por el Titular del DAC, quien atenderá los requerimientos en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento. Del mismo modo 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 el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

## **Título IV.-**

### **Capítulo I.- Del Informe anual del DAC.**

1º. Dentro del primer trimestre de cada año, el departamento de atención al cliente presentará ante el Corredor de Seguros 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.

Dicho Informe, o al menos un resumen de éste, se integrará en la memoria anual de las entidades.

## **DISPOSICION FINAL**

En todo aquello no previsto en el presente Reglamento se estará al contenido dispuesto en 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 en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

En Badajoz, a 18 de diciembre de 2.017.