

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO O DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CORREDORES Y SOCIEDADES DE CORREDURÍA DE SEGUROS

DISPOSICIONES GENERALES

El presente reglamento regula el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente de conformidad con los artículos 44, 45 y 46 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, 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.

CAPÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto

El departamento de atención al cliente del corredor/correduría deberá cumplir los requisitos y procedimientos para la atención y resolución de quejas y/o reclamaciones regulados en este reglamento.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El departamento de atención al cliente atenderá 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 el corredor/correduría Bujaldón Santiago, SL, siempre que dichas 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 prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. (según art. 2.2 y 3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo).

Los terceros perjudicados también tendrán la consideración de usuarios de servicios financieros.

CAPÍTULO II. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU TITULAR

Artículo 3. Creación, estructura y principios generales

1. El departamento de atención al cliente de esta correduría se regula por este reglamento y, supletoriamente, por la normativa de aplicación vigente en la materia.
2. El departamento de atención al cliente estará separado del resto de los servicios comerciales y operativos de la organización de manera que se garantice la toma de decisiones de forma autónoma referentes al ámbito de su actividad, evitando conflictos de interés, y estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos diferenciados, adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
3. La entidad 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 los servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 4. Deber de información al cliente

El corredor/correduría deberá informar en su domicilio social y en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, en el caso de que disponga de ella, y si se realiza contratación vía telemática, de:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación.
- c) Referencia al Organismo Administrativo competente, con su dirección postal y electrónica; y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 5. Nombramiento y requisitos de los titulares

- a) El/los titular/es del departamento o servicio de atención al cliente serán designados por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad, o la dirección general de la sucursal, en su caso. En el caso de corredores personas físicas, por el propio corredor.
- b) El titular deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- c) La designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente será comunicada a la Dirección General de Política Financiera y Seguros.

Artículo 6. Duración del cargo

El mandato tendrá una duración mínima de un año y podrá ser renovado por períodos sucesivos, sin perjuicio de lo que se establezca en el artículo 9 respecto de las causas de cese.

Producida la vacante del cargo, la correduría procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los 7 días siguientes a aquel en que se produjera la vacante.

Artículo 7. Incompatibilidades

No podrá ser elegido como titular del Departamento de Atención al Cliente:

- a) Las personas que no cumplan los requisitos de honorabilidad comercial y profesional establecidos 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.
- b) Las personas que no tengan conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- c) Otras causas que establezca la entidad.

Artículo 8. Funciones y/o competencias

Las competencias del titular del Departamento de Atención al Cliente son:

- a) Atender las quejas y reclamaciones que los clientes, beneficiarios o terceros perjudicados le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- b) Resolver las citadas quejas y reclamaciones en un plazo no superior a dos meses desde la recepción de las mismas.

- c) Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- d) Proponer a los órganos competentes del corredor/correduría la dotación de medios humanos y materiales suficientes para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- e) Elevar a la Dirección del Mediador un informe anual de la actividad desarrollada.
- f) Emitir los informes que le correspondan de acuerdo con la legislación vigente y el presente Reglamento.
- g) Otras causas que establezca la entidad.

Artículo 9. Cese

El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones por las siguientes causas:

- a) Cuando realice abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contra los reglamentos o estatutos de la entidad.
- b) En caso de incumplimiento reiterado de las funciones y obligaciones propias del cargo.
- c) A petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión al consejo de administración u órgano equivalente de la entidad.
- d) Por muerte, invalidez o imposibilidad de cumplir con sus funciones.
- e) Por condena por delito en sentencia firme de acuerdo con el artículo 10.1 de la Ley de Mediación de seguros y reaseguros privados.
- f) Por expiración del plazo de nombramiento, sin perjuicio de la renovación.
- g) Por mutuo acuerdo.

Artículo 10. Ley de protección de datos

Por razón de la actividad realizada por el Departamento de Atención al Cliente se estará a lo que establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE

Artículo 11. Lugar y presentación de las quejas

La queja o reclamación podrá presentarse:

- a) Personalmente o mediante representación, por escrito en soporte papel, directamente ante los departamentos o servicios de atención al cliente, en las oficinas abiertas al público de la entidad o por correo ordinario a la dirección:
Travessera de Gràcia, 73 4º 3ª 08006 Barcelona
- b) Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, a la dirección de correo electrónico emin@emin.es, habilitada a tal efecto, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos (Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica).

Artículo 12. Inicio y contenido del procedimiento

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que constará:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditado; DNI para las personas físicas y datos del registro público de la entidad para las personas jurídicas.
- b) Exposición clara y precisa de los hechos y motivos de la queja o reclamación, adjuntando pruebas documentales que obren en su poder.
- c) La identificación de la oficina, departamento o servicio donde se haya producido el hecho objeto de la queja o reclamación.
- d) Declaración de que no se tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación se esté sustanciando en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Artículo 13. Plazo de presentación

El plazo máximo de presentación de este tipo de reclamaciones no podrá ser inferior a 2 años a contar desde que el cliente tuvo conocimiento del hecho causante.

Artículo 14. Trámite de admisión de la queja y/o reclamación

Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente abrirá un expediente y entregará un acuse de recibo, por escrito, en el que informará:

1. De la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el artículo 17 del presente Reglamento.
2. Del derecho de acudir, una vez agotado el citado plazo sin que se haya producido pronunciamiento alguno, a la Dirección General de Política Financiera y Seguros para que esta acuerde la procedencia de iniciar las actuaciones oportunas contra el mediador de seguros y/o sus servicios de atención al cliente por incumplimiento de sus funciones.

El plazo para la tramitación de las quejas y reclamaciones contará a partir de la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente.

Las quejas y/o reclamaciones solamente se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterar el interesado ante los diferentes órganos de la entidad.

Artículo 15. Insuficiencia de información

Si no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al reclamante para completar la documentación aportada en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hace, se archivará la queja o reclamación sin más trámites.

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 en el artículo 17 de este reglamento.

Artículo 16. Inadmisión de la queja o reclamación

1. Solo podrá denegarse 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 pretenda tramitar como queja o reclamación recursos o acciones diferentes, 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 artículo 2 del presente reglamento.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 13 del presente reglamento.

2. Cuando se tenga 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.

3. 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 17. Duración, finalización y notificación de la tramitación del expediente

a) El departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante este servicio de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

b) El procedimiento finalizará con un informe-resolución que deberá ser siempre motivado y contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, basándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

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

d) 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 estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos (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, y en ningún caso excediéndose del límite marcado en el artículo 16 del presente reglamento.

e) En la notificación de la resolución de la queja o reclamación se expresará la facultad que tiene el reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Organismo Administrativo competente para la Defensa de los Servicios Financieros que corresponda.

Artículo 18. Allanamiento y desistimiento

a) A la vista de la queja o reclamación, la dirección de la correduría podrá, en cualquier momento anterior a que el Servicio emita su decisión, rectificar la situación con el reclamante a satisfacción de este. En estos casos la entidad deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente y, posteriormente, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

b) 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 respecta a la relación

con el interesado. 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 19. Relación con los Comisionados

Las entidades deberán atender, mediante una persona designada a tal efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones, en el plazo que estos determinen de conformidad con lo establecido en este reglamento.

CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL

Artículo 20. Contenido

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá presentar ante el consejo de administración u órgano equivalente, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El citado informe deberá 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 las finalidades que informan su actuación.

2. El Servicio de Atención al Cliente deberá redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria anual de la entidad y se presentará a la Dirección General de Política Financiera y Seguros.

DISPOSICIÓN FINAL

En todo lo que no esté regulado en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

Barcelona, 23 de julio de 2017