

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE HUERTAS & CAVAS, S.L. 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 tiene que cumplir los requisitos y procedimientos para la atención y resolución de quejas y/o reclamaciones reguladas 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 **HUERTAS & CAVAS, S.L. Correduría de seguros**, siempre que estas 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 del 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 este Corredor se regula por este reglamento y de forma supletoria 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 manera autónoma referentes en el 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 en el 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 tiene que 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, y si se hace por 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 delante de 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) Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán designados por el consejo de administración o un 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 tiene que 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 Seguros y Fondos de Pensiones, así como al órgano autonómico con competencia en materia de seguros

Artículo 6. Duración del cargo

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

Vacante el cargo el Corredor procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los **10 días** siguientes a aquél en que se produjera la vacante.

Artículo 7. Incompatibilidades y abstención

No podrá ser designada como titular del Departamento de Atención al Cliente aquella persona en la que concurra alguna de las siguientes causas de incompatibilidad:

- a) El vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco por consanguinidad o afinidad dentro del tercer grado con el Corredor o, en caso de Correduría, con alguno de los miembros del órgano de administración, dirección o dirección técnica.
- b) Amistad íntima con el Corredor o, en caso de Correduría, con alguno de los miembros del órgano de administración, dirección o dirección técnica.
- c) Haber sido empleado o empleador del Corredor o, en caso de Correduría, de alguno de los miembros del órgano de administración, dirección o dirección técnica.

Asimismo, el titular del Departamento de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellos asuntos en los que éste tenga un interés directo para él, ya sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado.

Artículo 8. Funciones y/o competencias

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

- a) Atender las quejas y reclamaciones que los clientes, beneficiarios o terceros perjudicados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- b) Resolver las mencionadas 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, en el 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 corresponda 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) En caso de incumplimiento reiterado de las funciones y obligaciones propias del cargo.
- b) A petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión al consejo de administración o un órgano equivalente de la entidad.
- c) Por defunción, invalidez o imposibilidad de cumplir con sus funciones.
- d) Por condena por delito en sentencia firme de acuerdo con el artículo 10.1 de la Ley de Mediación de seguros y reaseguros privados.
- e) Por expiración del plazo de nombramiento sin perjuicio de renovación.
- f) Por mutuo acuerdo.

Artículo 10. Ley de protección de datos

Por razón de la actividad realizada por el Departamento de Atención al Cliente se debe de cumplir aquello 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 y reclamación se podrá presentar:

- a) Personalmente o mediante representación, por escrito en soporte papel directamente ante los departamentos o servicios de atención al cliente, a las oficinas abiertas al público de la entidad o por correo ordinario a la dirección:
SOLVENTO CONSULTING PARTNER, S.L. Rambla de Cataluña, 62, 5º 2ª, 08007 de Barcelona (a la Atención del Titular del Servicio de Atención al Cliente).
- b) Por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en la dirección de correo electrónico **info@solventoconsulting.com** habilitada para esta finalidad, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y ajustándose, en todo caso, a las exigencias de la 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 donde 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 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 hay conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación se esté sustanciando en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Artículo 13. Plazo de presentación

El plazo para la presentación será de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento del hecho causante de la queja o reclamación.

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 cual 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 mencionado plazo sin que se haya producido ningún pronunciamiento, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones u órgano autonómico competente en materia de seguros.

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 delante de los diferentes órganos de la entidad.

Artículo 15. Insuficiencia de información

Si no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer 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. Sólo se podrá denegar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuándo 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) Cuándo 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) Cuándo 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 establezca el artículo 13 del presente reglamento.

2. 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, tendrá que 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. Cuándo el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de in admisión, 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 tendrá que ser siempre motivado y contendrá unas 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 aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- c) En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, tendrán que proporcionar 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 éstos hagan posible 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 correspondiente servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o del órgano autonómico competente en materia de seguros.

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 dé su decisión, rectificar la situación con el reclamante a satisfacción de éste. En estos casos la entidad lo tendrá que comunicar 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 con respecto 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 la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Dirección General competente en materia de seguros de la Comunidad Autónoma

Las entidades asociadas deberán atender los requerimientos que la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o el órgano autonómico competente en

materia de seguros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en el plazo que aquéllos determinen, de conformidad con lo establecido en este Reglamento.

CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL

Artículo 20. Contenido

1. El Servicio de Atención al Cliente tendrá que presentar delante del 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 mencionado informe tendrá que 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 tendrá que redactar un resumen del informe anual, que se integrará en la memoria anual de la entidad y estará a disposición de la Administración si lo requiriese.

DISPOSICIÓN FINAL

En todo aquello que no esté regulado en el presente Reglamento se estará a lo que dispone la Orden ECO/734/04, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

En Cartagena, a 31 de diciembre de 2013.

D. FRANCISCO CAVAS LEGAZ

D. ANGEL HUERTAS FORNET