

# REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

## TITULO I

### CAPITULO I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

El presente Reglamento regula el funcionamiento del departamento de atención al cliente de la Correduría de Seguros y **Mediadores**[y de su titular], **ya sea esta última ejercida por persona física o jurídica**, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, **en concordancia con las previsiones normativas instituidas por la Ley 26/2.006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.**

La Correduría/**El mediador** de Seguros **(en acrónimo y para lo sucesivo la Correduría/ Mediador)** \_\_\_\_\_ considera que entre los objetivos **prevalentes de su cometido profesional** [mercantiles prioritarios de la sociedad], se encuentra una política de calidad y atención personalizada a sus clientes con la finalidad prioritaria de ofrecer garantías plenas a sus clientes para la resolución de quejas y reclamaciones de todo tipo y como medio de implantar una filosofía de servicio y satisfacción plena de su cartera de clientes.

En consecuencia las quejas y reclamaciones de los clientes del/la [sociedad] Correduría/**Mediador** de Seguros \_\_\_\_\_ se regulará por los siguientes artículos.

## TITULO II

### CAPÍTULO I. DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Primero.- Titular del Departamento de atención al cliente. Duración del mandato.

El Titular del Departamento es una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El Titular del Departamento será designado por la Correduría de Seguros/**Mediador** atendiendo a los requisitos de compatibilidad y elegibilidad establecidos en el artículo 5 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo. La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda.

El nombramiento de Titular del Departamento de atención al cliente tendrá la duración de un año y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la Correduría de Seguros/ **Mediador**.

El Titular del Departamento cesara en su cargo por cualesquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Sociedad de Correduría acordara su renovación.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

## REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

En ningún caso la decisión de rescisión del convenio con el titular del Departamento de Atención al cliente podrá afectar a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieren pendientes de su resolución.

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

### Segundo.- De las Obligaciones de la Correduría de Seguros/ **Mediador** con el Departamento de Atención al Cliente.

La Correduría de Seguros/ **Mediador** adoptara las medidas necesarias para separar el Departamento de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquel tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, y asimismo, se eviten conflictos de intereses.

La Correduría de Seguros/ **Mediador** adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Departamento de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Correduría de Seguros/ **Mediador** se asegurará de que su Departamento de Atención al Cliente está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La Correduría de Seguros/ **Mediador** informará a sus clientes cumpliendo con las exigencias de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

### Tercero.- Asuntos del conocimiento del Departamento de atención al cliente.

El Departamento de Atención al Cliente podrá ser un servicio interno propio de la Correduría/**Mediador** o ser confiado a una persona física o jurídica externa que cumpla los requisitos de este Reglamento y demás condiciones que exija la Orden Ministerial.

El Departamento de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, derivadas de sus relaciones con la Correduría de Seguros/ **Mediador**, **en cualquiera de sus modalidades orgánicas**, por razón de su actividad.

### Cuarto.- Plazo para la presentación de reclamaciones.

La presentación de quejas o reclamaciones al Departamento de atención al cliente deberá realizarse dentro del plazo de dos años a contar desde que el momento en que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las causan.

## **TITULO III**

# REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

## **CAPITULO I. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y QUEJA ANTE EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, Y EN SU CASO, ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE.**

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

El procedimiento al que se refiere el presente apartado será el establecido en el Capítulo III de la Orden Eco 734/2004, que se transcribe a continuación, pasando 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 de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, 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.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajustará a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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.

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.

4. 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 Correduría de Seguros/

## REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

**Mediador**, así como en la dirección de correo electrónico siguiente: [gomeztejedorabogados@telefonica.net](mailto:gomeztejedorabogados@telefonica.net) .

5. Recibida la queja o reclamación por esta Correduría, 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 acusará recibo por escrito y se dejará 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.

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, 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 establezca el reglamento de funcionamiento.

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.

## REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

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

**9.** 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 **Correduría/ Mediador** afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

**10.** Si a la vista de la queja o reclamación, la **Correduría/ Mediador** 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 fuera presentada en el departamento 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 del cliente 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 mencionaran 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 de Servicios Financieros.

**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, 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.

**15.** La relación con el Comisionado competente sobre la actividad de la Correduría/**Mediador** será llevada por el propio titular del Departamento de atención al cliente, quien atenderá sus requerimientos en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento y adoptará los acuerdos necesarios y

# REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE

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.

## **TITULO IV**

### **CAPÍTULO I. DEL INFORME ANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE.**

#### **Primero.- Informe Anual.**

**Respecto de las Corredurías que giren en el tráfico mercantil como personas jurídicas**, dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de atención al cliente presentará ante el órgano de administración de la sociedad de Correduría 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, o al menos un resumen, se integrará en la memoria anual de la sociedad.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

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

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200

## A la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

D./Dña. \_\_\_\_\_, en nombre y representación de \_\_\_\_\_, clave DGSFP \_\_\_\_\_ con CIF. \_\_\_\_\_ y domicilio social en \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_.

Comunica a esa Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la designación de **D. José Vicente Gómez Tejedor**, como titular del Departamento de atención al Cliente de esta Correduría, que fue designado por el Consejo de Administración (u órgano equivalente) en su reunión de \_\_\_\_\_, y al tiempo le traslada el Reglamento para la Defensa del Cliente que fue aprobado por el Consejo de Administración (u órgano equivalente) en su reunión del día \_\_\_\_\_ a fin de que por esa Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones verifique que se ajusta a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200

A la Dirección General de Economía – Unidad de  
Mediación en Seguros Privados

D./Dña. \_\_\_\_\_, en nombre y representación de \_\_\_\_\_, clave DGE \_\_\_\_\_ con CIF \_\_\_\_\_ y domicilio social en \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_.

Comunica a esa Dirección General de Economía – Unidad de Mediación en Seguros Privados, la designación de **D. José Vicente Gómez Tejedor**, como titular del Departamento de atención al Cliente de esta Correduría, que fue designado por el Consejo de Administración (u órgano equivalente) en su reunión de \_\_\_\_\_, y al tiempo le traslada el Reglamento para la Defensa del Cliente que fue aprobado por el Consejo de Administración (u órgano equivalente) en su reunión del día \_\_\_\_\_ a fin de que por esa Dirección General **de Economía – Unidad de Mediación en Seguros Privados**, verifique que se ajusta a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200

Al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

D \_\_\_\_\_, en nombre y representación de \_\_\_\_\_, clave DGSFP / DGE \_\_\_\_\_ con CIF \_\_\_\_\_ y domicilio social en \_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_.

Comunica a ese Comisionado la designación de **D. José Vicente Gómez Tejedor**, como titular del Departamento de atención al Cliente de esta Correduría, que fue designado por el Consejo de Administración (u órgano equivalente) en su reunión de \_\_\_\_\_, al tiempo que le comunica que será la persona que atienda los requerimientos que por parte de ese Comisionado pueda efectuar a esta Correduría de Seguros, lo que así se comunica para su conocimiento y a los efectos oportunos previstos en los artículos 5.3 y 16.1 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200

**Documento de Adhesión al Departamento de Atención al Cliente del Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros Titulados de la Comunidad Valenciana.**

D. ...., en nombre y representación de la Correduría..... con CIF..... domiciliada en ....., calle....., Teléfono ....., Fax ....., Correo Electrónico ..... y N° de clave en DGS / DGE .....

Manifiesta por medio del presente documento la adhesión de la Correduría al Departamento de Atención al Cliente que ha creado el Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros Titulados de la Comunidad Valenciana.

En....., a ..... de ..... de 2006

Fdo.: .....  
(Representante Legal Correduría)

**(A remitir al Consejo de la Comunidad Valenciana, c/ Micer Mascó, 27, 46010 Valencia. Fax 96.362.66.12, o al respectivo Colegio Provincial.)**