

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

REGULADOR DE LA ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE CONFORMIDAD Y EN DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LO PREVENIDO EN LA ORDEN ECO 734/2004 DE 11 DE MARZO

CAPITULO I AMBITO DE APLICACIÓN

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente Reglamento regula la prestación del servicio para la defensa del cliente de las sociedades de Correduría de Seguros y Corredores de Seguros que, contando con la debida autorización administrativa para ejercer actividad de mediación en seguros privados y estando afiliados a la ASOCIACION PROFESIONAL DE MEDIADORES – APROMES - se adhieran al mismo mediante acto del órgano interno competente que habrá de plasmarse por escrito en el correspondiente convenio.

CAPITULO II DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

ARTICULO 2. - CONSTITUCION. El Servicio de Atención al Cliente ha sido constituido por acuerdo adoptado en la reunión de la Junta Directiva

de la ASOCIACION PROFESIONAL DE MEDIADORES DE SEGUROS – APROMES – celebrada en su sede el día 17 de Junio de 2.004 para dar servicio a los corredores y sociedades de correduría asociadas que así lo deseen.

Dicho servicio contará con una específica dotación de medios materiales, humanos, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, al frente del que existirá un titular con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados.

ARTICULO 3. - FUNCIONES. Inspirado por el deseo de elevar la limpieza y profesionalidad de los Corredores y las Sociedades de Correduría de Seguros y de preservar la confianza de los clientes , se constituye el servicio de atención al cliente , que tiene como función principal la recepción y resolución de forma objetiva y gratuita para los clientes de los Corredores y las sociedades de Correduría, así como para los terceros perjudicados , de sus quejas y reclamaciones individuales respecto del incumplimiento por parte de dichas personas y entidades de normas legales o internas que rijan el desarrollo o ejecución de los servicios que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.

Se entiende por cliente a los efectos previstos en el presente Reglamento, toda persona física o jurídica, española o extranjera, que reúna la condición de usuario del servicio de mediación prestado por un Corredor o una Sociedad de Correduría de Seguros, debiendo, su queja o reclamación, estar referida a sus propios intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

También tendrán la condición de usuarios en los contratos de seguros, los terceros perjudicados .

En cumplimiento de tal función, corresponde al servicio de atención al cliente:

- Dirigir en cualquier momento a los Corredores y a las Sociedades de Correduría recomendaciones, propuestas o peticiones sobre actividades de las mismas que hubieren merecido su atención por iniciativa de los clientes o usuarios y que, a su juicio, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio y la seguridad o confianza que debe existir entre ellas y sus clientes. Las solicitudes se harán a través del Corredor o de la persona vinculada laboralmente con la sociedad de Correduría que cada entidad haya designado para llevar a cabo las relaciones con el Servicio de Atención al Cliente, persona que, en lo sucesivo, se denominará Coordinador.
- Conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el presente Reglamento las quejas que los clientes o usuarios de las Sociedades de Correduría le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales, internas o contractuales que rijan el desarrollo de las operaciones de mediación, servicios que ofrecen, presten o ejecuten las entidades , así como las relativas a la calidad en la prestación de tales servicios.

ARTICULO 4. - MATERIAS EXCLUIDAS. Quedan excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las siguientes materias:

- Los asuntos que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones o actividad autorizada de mediación en seguros privados de las Sociedades de Correduría y Corredores.
- Los concernientes al vínculo laboral o mercantil entre las sociedades, sus empleados y colaboradores
- Las cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas por vía judicial, arbitral o administrativa
- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Servicio de atención al cliente
- Las reclamaciones derivadas de conflictos, desacuerdos irregularidades o incumplimientos que, ajenos a la mediación desarrollada por la Sociedad de Correduría, sean inherentes al propio contrato de seguro que vincula directa y exclusivamente al tomador con la Compañía aseguradora, aconsejándose en este caso su remisión al Defensor o Departamento de atención al Cliente de la Compañía aseguradora implicada.

ARTICULO 5. -OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.El servicio de atención al cliente tendrá las siguientes obligaciones:

- Solicitar a los Corredores , a las Sociedades de Correduría de seguros y a los clientes o usuarios, la información y elementos probatorios de toda naturaleza que resulten necesarios para el adecuado estudio de las quejas.
- Emitir un pronunciamiento dentro del plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja.

- Realizar sugerencias a los Corredores o a las Sociedades de Correduría sobre la mejora de calidad y condiciones del servicio cuando así lo juzgue pertinente.
- Elaborar y entregar al Corredor , al Administrador o Consejo de administración de las Sociedades de Corredurías adscritas a la prestación del Servicio, dentro del primer trimestre de cada año y al objeto de su inclusión reseñada en la respectiva memoria anual, un Informe explicativo del desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, incluyendo un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión trámite, razones de inadmisión, motivos y cuantías de las quejas, resumen de las decisiones adoptadas con indicación de su carácter favorable o desfavorable para el reclamante, criterios generales contenidos en sus decisiones y recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

ARTICULO 6. - EL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.

1. - *Cualidades y Formación:* El titular del Servicio de atención al cliente habrá de ser una persona con honorabilidad comercial y profesional así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Se entiende que concurre honorabilidad comercial y profesional en quien o quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad

económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este artículo, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de las sociedades de Correduría de Seguros.

2. - *Designación:* El titular del servicio de atención al cliente será designado por acuerdo adoptado por la Junta Directiva de la ASOCIACION PROFESIONAL DE MEDIADORES DE SEGUROS – APROMES –

.

Los Corredores o Corredurías que se adscriban a dicho Servicio deberán igualmente designarlo o ratificarlo mediante acuerdo adoptado por su órgano de administración

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de servicios Financieros así como a la Dirección General de Seguros, como entidad supervisora.

3. - *Independencia:* El titular del servicio de atención del cliente ejercerá sus funciones con absoluta independencia respecto de las Sociedades de Correduría y adoptará de modo autónomo, objetivo e imparcial las resoluciones de las quejas y reclamaciones sometidas a su conocimiento, garantizando la exclusión de conflictos de interés.

4. - *Incompatibilidades:* El titular del Servicio de Atención al cliente no podrá desempeñar en las Sociedades de Correduría funciones distintas a las previstas en el presente Reglamento y en las normas que rigen su actividad.

Tampoco podrá intervenir en los casos en los que tenga un interés particular y directo o lo tuviere su cónyuge o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

5. - *Duración del cargo:* El plazo previsto para el desarrollo de la actividad de titular del Servicio de Atención al Cliente es de un año y cesará en su cargo por las causas siguientes:

- Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se disponga su reelección
- Incapacidad sobreviniente
- Renuncia, con adecuado preaviso para conseguir su sustitución.
- Por decisión de la Junta Directiva de la ASOCIACION PROFESIONAL DE MEDIADORES DE SEGUROS – APROMES –

6. *Causas de inelegibilidad.* No podrán ser elegidos titulares del Servicio de Atención al Cliente :

- Personas que no acrediten la formación y experiencia precisa que exige el artículo 5 de la Orden ECO 734/2004.
- Personas sobre las que no se acredite honorabilidad profesional y/o comercial , incursas en procesos judiciales o administrativos concernientes a irregularidades en el desempeño de su actividad .
- Agentes , Corredores , socios , administradores o empleados de Agencias o Sociedades de Correduría así como Directores Técnicos de éstas últimas.

- Directores, Gerentes, Apoderados o personas vinculadas a las tareas de dirección de entidades aseguradoras .

CAPITULO III

DE LAS RECLAMACIONES Y DE SU TRAMITE

ARTICULO 7. - FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. - La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La recepción de las quejas y reclamaciones de los clientes, cuando éstos decidan presentarlas en la sede del Servicio de Atención al Cliente, se efectuará en horario de 10 a 13 horas y de 17 a 19 horas, de lunes a viernes.

2. - El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a.- nombre, apellidos, 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 al registro público, para las jurídicas.

b.- domicilio del reclamante y el designado a efectos de notificaciones.

c.- motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento

d.- identificación de la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de queja o reclamación

e.- que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, judicial o arbitral.

f.- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar junto al documento anterior las pruebas documentales o de otra índole que obren en su poder y puedan físicamente adjuntarse a su reclamación.

3. - Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas directamente en la dirección física o electrónica del Servicio de Atención al Cliente o remitida a las oficinas de la Sociedad de Correduría afectada por la reclamación así como en la dirección de correo electrónico habilitada por ésta para su enlace con la anterior.

4.- Se acusará recibo por escrito de la recepción de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente a efectos de considerar dicha fecha como “dies a quo” para el cómputo del plazo máximo previsto para la tramitación del expediente.

ARTICULO 8. - ADMISION A TRAMITE.

1. -Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será inmediatamente remitida al Servicio de Atención al Cliente, comenzando en el momento en que la misma sea recibida por el órgano competente para su resolución, el cómputo del plazo máximo establecido para la tramitación completa del procedimiento y procediéndose formalmente a la apertura del expediente.

2. - Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane los defectos u omisiones bajo apercibimiento de que si así no procediere, se archivará la queja o reclamación sin mas trámite. Dicho requerimiento interrumpirá el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 10 de este Reglamento.

3. - Se emitirá resolución denegando la admisión a trámite de la queja o reclamación en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de queja o reclamación.
- 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 resuelto en aquéllas instancias.

- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación se refieran a materias excluidas conforme a la relación contenida en el artículo 4 de este Reglamento.
- Cuando hubieren transcurrido dos años desde el acaecimiento del hecho que motiva la reclamación o queja o desde el momento en que el cliente tuvo conocimiento del mismo, si éste fuere posterior a aquél y tal circunstancia queda cumplidamente acreditada, siendo el mismo de prescripción.

Adoptada la decisión de la inadmisión de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al cliente, comunicará la misma al Corredor o a la sociedad involucrada así como al reclamante.

Igualmente dará traslado de dicha decisión al reclamante, concediéndole un plazo de diez días a los efectos de formular las alegaciones que considere oportunas sobre la misma, transcurrido el cual, se hubieren presentado o no dichas alegaciones, y si se mantuviera la causa de inadmisión, se dictará resolución que así lo resuelva, que le será notificada en forma al interesado.

ARTICULO 9. -TRAMITACION.

1. - *Alegaciones de la entidad afectada.*-Admitida la queja e incoado el expediente, el Servicio de Atención al cliente dará traslado de ella al Corredor o a la respectiva entidad afectada a fin de que, en el término de quince días hábiles, alegue por escrito información y presente documentos en los que fundamente su posición.

Si el Corredor o la entidad afectada necesitare para la evacuación de dicho trámite, información de terceros, podrá solicitar un plazo adicional de cinco días hábiles.

2. - *Allanamiento*.- Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su posición con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, en cuyo caso se procederá al archivo del expediente sin mas trámite.

3. - *Desistimiento*.-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 Servicio de Atención al 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 clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

4. - *Tramitación*.- El servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la sociedad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, suspendiendo la cumplimentación de tales requerimientos, el plazo establecido en el artículo 10 de este Reglamento.

Las solicitudes de documentos e información que se dirijan a la entidad afectada por la queja, se entenderán y tramitarán a través del Coordinador que cada entidad designará para llevar a cabo sus relaciones con el Servicio de Atención al Cliente, entendiéndose por no recibida y procediendo la devolución de aquélla que fuere remitida por persona diferente.

ARTICULO 10.- FINALIZACION Y NOTIFICACION.-

1. -*Plazo.*El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuere presentada o recepcionada en el Servicio de Atención al Cliente.

2. -*Resolución motivada.*- La decisión que se adopte y que ponga fin al expediente será siempre suficientemente razonada y motivada, conteniendo conclusiones claras sobre todos los puntos recogidos en la reclamación o queja, y debiendo fundarse en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

3. - *Notificación.*- La decisión será notificada a las partes interesadas por medio que acredite su recepción, en el plazo de diez días hábiles a contar desde su fecha

CAPITULO IV

DE LOS BENEFICIARIOS DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

ARTICULO 11. *Definición.* Afiliado o beneficiario del Servicio de Atención al Cliente es aquél Corredor o aquella sociedad de Correduría de Seguros, integrada en la ASOCIACION PROFESIONAL DE MEDIADORES DE SEGUROS – APROMES – que suscribe el Convenio de Adhesión al Servicio , después de que su administrador u órgano de administrador así lo haya aprobado.

ARTICULO 12.Derechos. Son derechos de los Corredores y Sociedades de Correduría:

1. Que sus clientes acudan al Servicio para dirigir sus quejas y reclamaciones.
2. Obtener información y asesoría en lo referente a decisiones del Servicio .
3. Recibir en el primer trimestre de cada año el Informe a que se refiere el artículo 5, párrafo cuarto de este Reglamento, a los efectos de su integración en la memoria anual y del cumplimiento de los deberes de información ante la Dirección General de Seguros .

ARTICULO 13.Obligaciones. Los Corredores y Sociedades de Correduría adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del Servicio de Atención al Cliente y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular les corresponde :

1. - Designar el Coordinador previsto en el artículo 9,4 de este Reglamento
2. - Abonar la cuota mensual que se devengue por la prestación del Servicio en la cuantía, forma y tiempo acordado en el convenio o contrato de adhesión que se suscriba .
3. -Colaborar con el Servicio en todo aquello que facilite, haga mas eficiente o eficaz el ejercicio de su actividad y especialmente poniendo a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de reclamaciones y quejas sometidas a su conocimiento.

4. - Hacer público e informar a sus clientes la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, su dirección física y electrónica así como los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones, forma de interponerlas y procedimiento para resolverlas.

5. - Dar cumplimiento a las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al cliente que hubiesen sido expresamente aceptadas por el cliente.
