

# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de la Correduría: “**CASADO & VAZQUEZ CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.**” se aprueban de acuerdo lo exigido por la ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y 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 Correduría Financieras y en particular las disposiciones que se establecen en el artículo 8 de dicha Orden.

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, del Ministerio de Economía ha venido a establecer los requisitos y procedimientos que han de cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente de las Corredurías de Seguros que actúan en el sistema financiero español.

El Servicio de Atención al Cliente de la Correduría asume las responsabilidades derivadas del cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección a la clientela.

El presente Reglamento tiene por finalidad regular los requisitos, procedimientos y actividad en general que debe observar el Servicio de Atención al Cliente de la Correduría, con el propósito de garantizar en todo momento un adecuado cumplimiento de la normativa en materia de transparencia y atención a la clientela de las Correduría.

## **CAPÍTULO I**

### **Artículo 1. Objeto**

Este Reglamento tiene por objeto la regulación de la designación, estructura, procedimiento y ámbito de actuación del Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo recogerá cuál ha de ser el trámite operativo que toda reclamación deberá seguir desde que se recibe por parte de la Correduría hasta que la misma es resuelta por el Servicio de Atención al Cliente.

La Correduría está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. La atención de dichas quejas y reclamaciones se realizará a través del Servicio de Atención al Cliente, en los términos previstos en este Reglamento.

De conformidad con lo expuesto, el presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura y organización del Servicio de Atención al Cliente, así como los requisitos y procedimientos que debe cumplir el mismo para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes.

Este Reglamento será de aplicación a todas las quejas y reclamaciones transmitidas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por la Correduría, siempre que tales 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 buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad

## **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a 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 la Correduría, siempre que tales 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 buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A este respecto tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las Corredurías que sean presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las Corredurías que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

## **CAPÍTULO II**

### **Del Servicio de Atención al Cliente**

#### **Artículo 3. Servicio de atención a cliente. El titular del servicio**

El titular del servicio será una persona con honorabilidad comercial y profesional, a estos efectos se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y a las que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como la buena practicas comerciales y financieras. Contara con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones

Dicho titular será designado por los órganos rectores de la sociedad. Su mandato será de un año, renovable automáticamente por periodos anuales, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4 siguiente. Su designación será comunicado al Comisionado y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Será la persona encargada de atender las reclamaciones de información presentadas por el Comisionado

El Servicio de Atención al Cliente garantizará su independencia, de tal forma que sus decisiones son tomadas de forma autónoma para de esta forma, evitar conflictos de interés.

Este servicio estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal al servicio de dicho servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

#### **Artículo 4. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente**

La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de otras tareas dentro de la Correduría relacionadas con aspectos comerciales u otros que, de una forma u otra pudiera desvirtuar o poner en duda su independencia de criterio.

Por otra parte no podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos concursados no rehabilitados
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de Correduría
- c) Quienes tengan antecedentes penales
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la Correduría

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones:

- a) Por cumplimiento del plazo establecido en el presente Reglamento
- b) Por desistimiento debido a la propia voluntad del titular
- c) Por imposibilidad física o enfermedad para el adecuado cumplimiento de sus funciones
- d) Por incumplimiento grave de sus deberes,
- e) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

## **Artículo 5. Competencia del Servicio de Atención al Cliente**

El Servicio de Atención al Cliente será el único responsable de la instrucción de los expedientes que se tramiten para resolver cualesquiera quejas o reclamaciones que se reciban, siempre que las mismas versen sobre alguno de los asuntos a que hace referencia el artículo 2 del presente Reglamento.

## **Artículo 6. Funciones y medios del Servicio de Atención al Cliente**

En concreto, el Servicio de Atención del Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- Atender las Reclamaciones que puedan presentar las clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el presente reglamento.
- Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Correduría, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.
- Atender en nombre de la Correduría los requerimientos efectuadas por el Comisionado para la Defensa del Asegurado (el "**Comisionado**") en el ejercicio de sus funciones.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la orden ministerial.
- Preparar un informe anual explicativa del desarrollo de su función.

El Servicio de Atención al Cliente se encontrara separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Correduría de modo que se garantice que la toma de decisiones se realiza de manera autónoma y se eviten conflictos de interés.

La correduría garantizara en todo momento que el Servicio de Atención al Cliente este dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

La correduría adoptara las medidas pertinentes para asegura que todo el personal adscrito al Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Todos los servicios y Servicios de la Correduría deberán prestar su apoyo y colaboración al Servicio de Atención al Cliente y en particular toda la

información que se solicite en el ejercicio de sus funciones. La transmisión de la información se realizará de forma rápida, segura y eficaz.

#### **Artículo 7. Deber de colaboración**

Todos los servicios y servicios de la Correduría facilitarán al Servicio de Atención al Cliente, cuanto apoyo solicite en los procedimientos de análisis, tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones, debiendo suministrarle toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones.

### **CAPÍTULO III**

#### **Del procedimiento de tramitación y resolución de reclamaciones**

#### **Artículo 8. Plazo de presentación de la reclamación**

De conformidad con lo previsto en la Orden, los clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones que estimen oportuno en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo causante de la misma hasta transcurrido un plazo máximo de dos años contados desde la fecha que tuviera el cliente conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

En todo caso el Servicio de Atención dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de las mismas para dictar un pronunciamiento. El Reclamante podrá acudir a continuación al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones en caso de disconformidad con la resolución.

#### **Artículo 9. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

Las quejas que se presenten y su conocimiento se atribuyan al Servicio de Atención al Cliente serán tramitadas conforme a este Reglamento.

1. El cliente podrá presentar las quejas y reclamaciones 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.

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 DNI para las personas físicas y CIF 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, servicio 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.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la correduría, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

#### **Artículo 10. Admisión a trámite**

1. Recibida la queja o reclamación por la Correduría ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, quien acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación, procediéndose 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 Correduría.

Una vez recibida la queja se procederá la apertura del expediente y se acusará recibo al cliente por escrito de la recepción de la misma haciendo constar la fecha en que se recibió.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identificación del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completarla 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 previsto en este Reglamento como plazo de resolución del expediente.

3. 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 esta Orden.

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.

4. Cuando el Servicio de Atención al Cliente entienda que no es admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo 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 11. Tramitación del expediente de reclamación**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas oficinas, servicios y servicios de la Correduría afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En la tramitación de las reclamaciones el Servicio adoptara las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales que se encuentre en vigor en cada momento

#### **Artículo 12. Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Correduría rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo 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.

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 promover el cumplimiento de la normativa de protección del inversor y las buenas practicas y usos financieros.

### **Artículo 13. Finalización y notificación.**

1. 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 la Correduría, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones.

2. 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 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.

3. 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, 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.

4. 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 dictado por el Servicio de Atención al Cliente, el interesado pueda acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones.

### **Artículo 14. Relación con el Comisionado.**

La Correduría atenderán, por medio del titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **De los deberes de información con la clientela**

#### **Artículo 15. Deberes de información**

La Correduría pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- La existencia del servicio o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la Correduría de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en la Correduría,
- Referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones que correspondan, con especificación de 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.
- El presente Reglamento de funcionamiento
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **Del informe anual**

#### **Artículo 16. Contenido**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

- Criterios generales contenidos en las decisiones, recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Correduría.