

Reglamento para la defensa del cliente

Abril 2016



Abril 2016

INTRODUCCION

PREMISAS BÁSICAS

CAPITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Constitución y ámbito de actuación

Artículo 3. Difusión

Artículo 4. El Defensor del cliente

CAPITULO II.- DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Artículo 5. Designación del Director

Artículo 6. Duración. Mandato y cese

Artículo 7. Asuntos atribuibles al departamento

CAPITULO III.- DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8. Plazos de presentación y resolución

Artículo 9. Tramitación interna

Artículo 10. Forma, contenido y lugar de presentación

Artículo 11. Rechazos

Artículo 12. Allanamiento y desistimiento

Artículo 13. Finalización y notificación

CAPITULO IV.- INFORME ANUAL

Artículo 14. Informe anual

CAPITULO V.- DEBERES DE INFORMACION Y COLABORACION

Artículo 15. Información a los clientes

Artículo 16. Relaciones Inter. Departamentales

DISPOSICION FINAL.

INTRODUCCIÓN

BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL, aprueba el presente reglamento sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

En especial, la normativa reguladora básica en materia de Protección y Atención al Cliente es a la que se sujeta el presente Reglamento es la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

Para la elaboración del presente reglamento se han tenido en cuenta las siguientes

PREMISAS BÁSICAS

1. Obligatoriedad

Tal y como establece el artículo 44 de la Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y reaseguros privados, **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL** deberá contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

2. Separación funcional del departamento de atención o defensa del cliente respecto al departamento comercial.

Para garantizar que cuando el Departamento de Atención al Cliente de **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL** tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad, sean totalmente objetivos a la hora de analizar y tramitar una reclamación y en definitiva, se eviten conflictos de interés, este departamento tendrá independencia respecto al Departamento comercial u operativo.

3. Medios técnicos y humanos

Este departamento de Atención al Cliente contará en todo momento con los medios humanos, técnicos y materiales adecuados y necesarios para desarrollar perfectamente dicha actividad de atención al cliente.

4. Requisitos del titular del departamento o servicio de atención al cliente

El titular del departamento o servicio de atención al cliente de **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL** deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Deberá ser una persona que haya 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.

Poseerá conocimientos y experiencia adecuados habiendo desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

5. Designación del Titular del departamento o servicio de atención al cliente

El titular del departamento o servicio de atención al cliente de **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL** será designado por el consejo de administración y su designación se deberá comunicar a la DGSFP.

6. El Reglamento de funcionamiento para la defensa del cliente

BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL deberá aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente de la Correduría.

El Reglamento será aprobado por el consejo de administración, deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

- a) Duración del mandato, en su caso, y posibilidad de renovación.
- b) Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.
- c) Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no le correspondan serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente; si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación se deberá especificar si tras la decisión del departamento o servicio de atención al cliente el reclamante puede acudir al defensor del cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante.
- d) Deber de todos los departamentos y servicios de la Correduría de facilitar al departamento o servicio de atención al cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- e) Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin que pueda ser inferior a dos años.
- f) Concreción de los trámites internos en la entidad o grupo.

7. Control y supervisión sobre el Reglamento de defensa del cliente

Corresponde a la DGSFP verificar, dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud, que el reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

8. Obligación de información del departamento de atención y defensa del Cliente

BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL tendrá a disposición de sus clientes en el tablón de la oficina, así como en la web, la siguiente información:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente.
- c) El reglamento de funcionamiento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El objetivo del presente reglamento es el de regular la actividad, el funcionamiento y las normas de régimen interno del Departamento o Servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos y en consecuencia los procesos relativos a la tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones que los clientes de la Correduría presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

El Reglamento será aprobado por el consejo de administración u órgano equivalente de la sociedad y posteriormente ratificado por la junta o asamblea general u órgano equivalente.

Artículo 2.- Constitución y ámbito de actuación.

En base a lo dispuesto en la legislación vigente de medidas de reforma del sistema financiero y al objeto de adoptar las medidas protectoras de los clientes de servicios financieros y de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, se crea el correspondiente Departamento o Servicio de atención al cliente.

El departamento o servicio de atención al cliente estará separado de los restantes departamentos comerciales y operativos de la correduría al objeto de garantizar su autonomía en cuanto a la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad y en evitación de conflictos de intereses.

El departamento o servicio de atención al cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Al objeto de garantizar cuanto se expone en el párrafo anterior la correduría de seguros establece en su página web y en su portada principal un apartado independiente con expresión clara y concreta de la existencia de su Departamento o Servicio de atención al cliente y que posibilite la recogida de cuantas quejas y reclamaciones puedan presentar los clientes.

La responsabilidad de atender dichas quejas y reclamaciones corresponderá íntegramente al departamento o servicio de atención al cliente y especialmente a su titular.

Artículo 3.- Difusión.

El Consejo de Administración de **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL**, adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento entre los departamentos y servicios. Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en la página web de la Correduría para su mejor difusión entre sus clientes y público en general.

Artículo 4.- El Defensor del Cliente

Según el contenido del punto 2 del artículo 4 de la Orden ECO/734/2204, **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL**, se reserva el derecho de asignar la figura del Defensor del Cliente, al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión, acogándose a la posibilidad de asignación de dicha figura conjuntamente con otras entidades, de manera que aquél atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas.

CAPITULO II

DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5.- Designación del Director del Departamento o Servicio de atención al cliente.

Atendiendo al artículo 5 de la repetida Orden el Responsable del Departamento o Servicio de atención al cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, con conocimientos y experiencia en el ejercicio de las funciones relativas a la resolución de las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes y observar una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y las buenas prácticas comerciales.

En consecuencia con el contenido del párrafo anterior y lo dispuesto en el artículo 5.2 el Consejo de Administración de **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL** asigna para ese cargo a **D. PABLO URBANOS CANOREA** en el que concurren cuantas cualidades se precisan para el

desarrollo de la responsabilidad inherente a dicho cargo, y a tal efecto dicho nombramiento será comunicado a la autoridad que corresponde en nuestro caso, es decir, a la Dirección General de Seguros.

Artículo 6.- Duración del mandato, renovación y cese.

El nombramiento al que se hace referencia en el artículo anterior se realiza por una duración inicial de DOS años, reservándose el Consejo de Administración de la sociedad el derecho de su renovación, o incluso su cese, en caso de observarse circunstancias que así lo aconsejen.

Anualmente y al objeto de poder valorar la eficacia del departamento será de utilidad el informa anual que deberá ser presentado en la forma y contenido que mas adelante se expresará.

Artículo 7.- Asuntos atribuibles al Departamento.

A título enunciativo que no limitativo se pueden relacionar los siguientes asuntos:

- Retraso en la comunicación de las decisiones tomadas por la Entidades Aseguradoras.
- Falta de transparencia e información de las mismas.
- Falta en la atención de reclamaciones de cualquier índole.
- Falta en la recuperación de documentación que sirvió de base para el análisis de una determinada operación desestimada.
- Retraso en la comunicación a las diferentes entidades aseguradoras de información facilitada por los clientes
- Falta de entrega de documentación facilitada por los clientes y con destino a las diferentes entidades aseguradoras, bien para la formalización del seguro como para su prórroga o incluso cancelación.

CAPITULO III

DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8.- Plazos de presentación y resolución de reclamaciones.

El plazo de presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación será de DOS AÑOS.

El plazo de resolución de las quejas y reclamaciones formuladas por los clientes será de DOS MESES a contar desde su presentación al departamento o servicio de atención al cliente.

Artículo 9.- Tramitación interna de quejas.

Todas y cada de las quejas y reclamaciones que sean recibidas por la correduría, bien a través de la página web o de la cuenta especial de correo electrónico abierta al efecto, serán recibidas de manera inmediata por el departamento o servicio de atención al cliente, quien procederá al análisis de las

mismas, acusando recibo por escrito y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del computo de dicho plazo.

El responsable del departamento o servicio de atención al cliente procederá a la apertura del expediente correspondiente y al estudio de la queja o reclamación recibida, solicitando si así se precisa toda la información o documentación relativa a los diferentes departamentos de la correduría y resolviendo en consecuencia.

No obstante y con independencia de lo expresado anteriormente se constituye el comité especial de queja y reclamaciones que con una periodicidad mensual y si hay motivo para ello, se reunirá para conocer las incidencias recibidas y sus resoluciones, todo ello al objeto de establecer procedimientos de corrección en evitación de las mismas para casos posteriores.

Artículo 10.-Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

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

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

La queja o reclamación se formulará en un documento en el que se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Manifestación en el sentido 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.
- 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.

La queja o reclamación podrá ser presentada a través de los conductos expuestos en el artículo 9 del presente Reglamento.

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 previsto en el artículo 8 del presente Reglamento.

Artículo 11.- Rechazo de quejas o reclamaciones.

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- 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.
- 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.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el artículo 8 del presente Reglamento.

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, dándose 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 12.- Allanamiento y desistimiento.

En el caso en que la Correduría 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.

Los interesados podrán desistir de su queja y reclamación 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.

Artículo 13.- Finalización y notificación.

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 o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

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 aplicable, 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.

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, 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.

CAPÍTULO IV

INFORME ANUAL

Artículo 14.- Informe anual.

Al objeto de conocer y analizar el funcionamiento del departamento o servicio de atención al cliente, se presentará por el titular del mismo dentro del primer trimestre de cada año y ante el Consejo de Administración de la sociedad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente y con 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.

El informe anual o un resumen del mismo quedará integrado en la memoria anual de la sociedad.

CAPITULO V

DEBERES DE INFORMACION Y COLABORACION

Artículo 15.- Información a los clientes.

El departamento o servicio de atención al cliente, informará a cada cliente por escrito de la existencia de dicho departamento y así como de los procedimientos adecuados para la formalización de las quejas y reclamaciones quiera formular.

Al objeto de facilitar a los clientes dichos procedimientos se crean dos conductos distintos de acceso para la formalización de quejas y reclamaciones:

1.- A través de la página web donde encontrará en la portada inicial el icono correspondiente que haga publicidad a la existencia del Departamento, con posibilidad de conocer el contenido integro del presente Reglamento, y el contacto que le permita formular su queja , así como el modelo de documento de queja o reclamación diseñado al efecto.

Artículo 16.- Relaciones ínter departamentales.

El resto de departamentos de la correduría, comerciales, administrativos, operativos, etc. facilitarán al departamento o servicio de atención al cliente cuantas informaciones y documentos, les sean solicitados en relación con el ejercicio de sus funciones, prestando toda la ayuda y colaboración necesaria para facilitar al o los responsables del departamento o servicio de atención al cliente la resolución de las quejas o reclamaciones que hayan podido recibirse.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de **BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL.**

De conformidad con lo dispuesto en el apartado cuarto del artículo 8 de la Orden / 734 / 2004 de 11 de Marzo, solicitará de la Dirección General de Seguros, la verificación de que el mismo contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

BIBE UNIÓN DE CORREDORES CORREDURIA DE SEGUROS SL

ABRIL 2016