

Reglamento para la defensa del cliente y servicio de atención al cliente

De conformidad con lo establecido en 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, publicado en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2.004, el Consejo de Administración acordó por unanimidad, en su reunión de fecha 24 de Junio de 2.004, aprobar el Reglamento para la Defensa del Cliente de Correduría de Seguros Sure Service, S.A., designando Titular del Servicio de Atención al Cliente a D. Manuel Reyes Miralles, quien ya ha venido desarrollando funciones equivalentes con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden mencionada.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CORREDURÍA DE SEGUROS SURE SERVICE, S.A.

Aprobado por el Consejo de Administración de CORREDURÍA DE SEGUROS SURE SERVICE, S.A. en su reunión del día 24 de Junio de 2.004

CAPÍTULO PRIMERO

DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN DEL TITULAR, AUTONOMÍA Y MEDIOS.

Artículo 1º.- Regulación.

El presente Reglamento regula el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el Servicio) de CORREDURÍA DE SEGUROS SURE SERVICE, S.A. (en adelante, la correduría), cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, de conformidad con lo establecido en 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, publicado en el BOE nº 72 de 24 de Marzo de 2.004.

El Servicio tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

Artículo 2º.- Designación del Titular.

El Titular del Servicio será designado por el Consejo de Administración de la correduría, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La designación será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía.

Artículo 3º.- Autonomía y medios.

La correduría adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la correduría, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

La correduría se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, IN ELEGIBILIDAD Y CESE DEL CARGO DE TITULAR.

Artículo 4º.- Duración del cargo de Titular.

El nombramiento del Titular del Servicio tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo considere oportuno la correduría.

Artículo 5º.- Causas de incompatibilidad e in elegibilidad del cargo de Titular.

No podrán ser elegidos para el cargo aquellas personas que tengan antecedentes penales o se encuentren procesados o tratándose del procedimiento a que se refiere el Título III del Libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por delitos de falsedad, contra la Hacienda pública, de infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras; y los quebrados y concursados no rehabilitados.

Artículo 6°.- Terminación del cargo de Titular.

El Titular del Servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la correduría acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.
- b. Incapacidad sobrevenida.
- c. Haber sido condenado por delito en sentencia firme.
- d. Renuncia.
- e. Acuerdo de la correduría fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante al cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Titular del Servicio cesado, la correduría procederá al nombramiento de un nuevo Titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO Y MATERIAS EXCLUIDAS.

Artículo 7°.- Funciones del Servicio.

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de la correduría derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre la correduría y sus clientes, en las que, a juicio de éstos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que el propio Correduría le someta respecto a sus relaciones con sus clientes cuando el mismo Correduría lo considere oportuno. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes y la correduría al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante la correduría informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Correduría y sus clientes.

Artículo 8°.- Materias excluidas.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre la correduría y sus empleados.
- b. Las relaciones entre la correduría y sus accionistas.
- c. Las cuestiones que se refieren a las decisiones de la correduría relativas a efectuar o no cualquier contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones.
- d. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por la Dirección General de Seguros, o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la correduría contra sus clientes.

CAPÍTULO CUARTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA CORREDURÍA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.

Artículo 9°.- Obligaciones de la correduría.

La correduría adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio y para asegurar la autonomía de sus decisiones.

En particular, corresponde al Correduría:

a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

b. Poner a disposición de sus clientes, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, la siguiente información:

b.1) Existencia, funciones y dirección postal y electrónica del Servicio.

b.2) Obligación de la correduría de atender y resolver las quejas en un plazo de dos meses desde su presentación.

b.3) El contenido del presente Reglamento.

b.4) Referencia a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, así como de la normativa sobre transparencia y protección del cliente.

c. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el apartado e) del artículo 6º del presente Reglamento.

CAPÍTULO QUINTO

DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 10º.- Objeto.

Los clientes de la correduría pueden dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio de la correduría hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo en los casos excluidos por el artículo 8º de este Reglamento.

Artículo 11º.- Forma.

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

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 D.N.I. 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 hayan 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 con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, en cualquier oficina de la correduría, así como en la dirección de correo electrónico que se habilite a tal fin.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

Artículo 12°.- Plazo.

La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado al Correduría de cualquier queja o reclamación que le afecte.

Artículo 13°.- Presentación de cuestiones por la correduría.

La correduría podrá someter a la consideración y resolución del Servicio cualquier cuestión que pudiera ser objeto de reclamación del cliente, cuando ésta no hay sido interpuesta.

Una vez planteada la cuestión por la correduría, el cliente no podrá interponer una reclamación por los mismos hechos, sin perjuicio de la facultad, durante la tramitación de la cuestión, de formular las alegaciones y aportar las pruebas que estime pertinentes.

CAPÍTULO SEXTO DE LA TRAMITACIÓN.

Artículo 14°.- Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando en este momento el cómputo del plazo de dos meses establecido en el artículo 17° de este Reglamento.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, 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 correduría.

2. 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 le requerirá 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 17° de este Reglamento.

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.

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 las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la correduría.

d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

Cuando el Servicio tenga 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 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 conteste, y se mantengan las causas de in admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, esta no podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio.

Artículo 15º.- Tramitación.

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la correduría, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El Servicio podrá fijar en cada caso plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones.

Artículo 16º.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento.

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

De igual modo, se archivará el expediente en caso de allanamiento de la correduría a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

Artículo 17º.- Plazo para dictar la resolución.

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía.

Artículo 18º.- Contenido y notificación de la resolución.

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

Las resoluciones del Servicio contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, a no ser que el reclamante designe expresamente otra forma.

CAPÍTULO SÉPTIMO DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN.

Artículo 19º.- Efectos de la resolución para el reclamante.

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

En caso de aceptar dicha resolución, deberá comunicarlo por escrito al Servicio en el plazo de treinta días desde la recepción de la notificación de la misma. Transcurrido dicho plazo sin haber comunicado la aceptación se entenderá que la resolución no ha sido aceptada. La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa o de otra índole.

La aceptación de la resolución será notificada al Correduría por el Servicio en el plazo máximo de diez días desde la recepción de su comunicación.

Artículo 20º.- Efectos de la resolución para la correduría.

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará a la Correduría.

La correduría ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del cliente, salvo que dadas las circunstancias del caso, la

resolución establezca un plazo distinto. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique al Correduría la aceptación del cliente.

Artículo 21º.- Suspensión de acciones.

El cliente que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Servicio le comunique su resolución. De la misma forma, la correduría que plantee una cuestión suspenderá toda acción legal contra el cliente hasta la resolución correspondiente del Servicio. En caso de incumplimiento de este requisito, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

CAPÍTULO OCTAVO DEL INFORME ANUAL.

Artículo 22º.- Del Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración de la correduría un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de in admisión, 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.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre la correduría y sus clientes. Asimismo, la correduría podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual de la correduría.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- Expedientes en tramitación.

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

DISPOSICIÓN FINAL

Única.- De la modificación del Reglamento.

El presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración de la correduría.