

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE REGULADOR DE LA ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CONFORMIDAD, DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN ECO 734/2004 DE 11 DE MARZO

El 11 de marzo de 2.004, fue publicada la orden ECO/737/2004 que regula los departamentos y servicios de atención al cliente de entidades aseguradoras y corredurías de seguros entre otras.

La mencionada Orden establece la obligación para la Correduría de Seguros de constituir un SERVICIO DE ATENCIÓN A EL CLIENTE en favor de sus asegurados, debiendo presentar en la Dirección General de Seguros tanto el Reglamento de funcionamiento como los datos relativos a su titular.

El objetivo de la orden es resolver extrajudicialmente y en un plazo de dos meses, las QUEJAS Y RECLAMACIONES que presenten los clientes.

CAPITULO I

AMBITO DE APLICACIÓN

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente reglamento regula la prestación del servicio para la defensa del cliente de la Correduría de Seguros CENTERBROK SERVICIOS A LA MEDIACION SL en función de la orden ECO 734/2.004.

CAPITULO II

DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTICULO 2.- CONSTITUCIÓN. El Consejo de Administración de CENTERBROK S.L. crea el Dpto. de Atención al Cliente, y aprueba el presente Reglamento por resolución del Consejo de Administración de la sociedad en Consejo celebrado el día 16 de octubre de 2012.

ARTICULO 3. - FUNCIONES. Inspirado por el deseo de elevar la transparencia y profesionalidad de la Correduría 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 CENTERBROK, 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, 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:

1. Dirigir en cualquier momento a la 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.
2. Conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en el presente Reglamento las quejas que los clientes o usuarios de la Sociedad 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 ofrece, preste o ejecute CENTERBROK, así como las relativas a la calidad en la prestación de tales servicios.

ARTICULO 4. -OBLIGACIONES DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE. El servicio de atención al cliente tendrá las siguientes obligaciones:

- Solicitar a la Correduría 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 la Correduría sobre la mejora de calidad y condiciones del servicio cuando así lo juzgue pertinente.
- Elaborar y entregar a la Correduría 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 a 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 5. - 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 la Sociedad de Correduría.
- 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 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.

2. - Independencia: El titular del servicio de atención del cliente ejercerá sus funciones con absoluta independencia respecto de la Sociedad 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.

3. -Incompatibilidades: No podrán ser designados como titulares del Servicio de Atención al Cliente:

Las personas que no cumplan los requisitos de honorabilidad comercial y profesional establecidos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Las personas que desarrollen cargos de dirección en la Entidad.

Tener parentesco, hasta el segundo grado, de consanguinidad y. afinidad, con consejeros y directivos de CENTERBROK.

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.

ARTÍCULO. 7.- INELEGIBILIDAD. Serán causas de inelegibilidad:

- Los fallidos y concursados no habilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de empresa.
- Quienes tengan antecedentes penales o delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la organización de la Correduría.

ARTÍCULO. 8.- CESE. El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones por las causas siguientes:

- Por acuerdo del Consejo de Administración de CENTERBROK cuando, a su juicio, existan causas para ello.
- Por renuncia del interesado.
- Por muerte, invalidez o imposibilidad de ejercer sus funciones.
- Por incumplimiento de sus obligaciones.

Caso de producirse el supuesto anterior, la Dirección deberá proceder a designar otro titular, en el plazo improrrogable de un mes.

ARTÍCULO. 9- DURACION DEL MANDATO. El mandato a favor del titular del Departamento de Atención al cliente antes designado tiene la consideración de indefinido, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo precedente en el que se regulan los motivos de cese.

ARTÍCULO. 10.- DESIGNACION. La designación se hará por acuerdo del órgano de administración en la persona que reúna los requisitos anteriores, requiriendo a dicha persona para que firme las declaraciones oportunas para la acreditación de los extremos indicados en el presente reglamento, así como en cumplimiento de las obligaciones legales, según marca la legislación vigente sin que exista incompatibilidad alguna según lo recogido en el Art. 5 de la orden ECO/734/2.004. La designación se trasladará a la DGS junto con los documentos que sean necesarios para acreditar el cumplimiento de los requisitos legales.

CAPITULO III

DEL DEBER DE INFORMACION AL CLIENTE

ARTÍCULO 11.- PUBLICACION DE INFORMACION. CENTERBROK, pondrá a disposición de sus clientes, en sus oficinas, así como en su página Web, la información siguiente:

- La creación del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, en el plazo de dos meses, desde su presentación en el departamento de atención al cliente de la entidad.
- El presente reglamento.
- Referencias a la normativa de aplicación.

CAPITULO IV

DEL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 12.- LUGAR Y PRESENTACION DE LAS QUEJAS. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse, personalmente o mediante presentación en soporte papel, ante el departamento de atención al cliente de CENTERBROK.

Igualmente, podrán efectuarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, en la dirección electrónica habilitada al efecto o mediante fax.

La dirección electrónica que se habilita para la recepción de las reclamaciones es atencionalcliente@centerbrok.es

Las actualizaciones sobre la información de la dirección tanto postal como electrónica de dicho servicio de atención al cliente será indicada en la página web de la sociedad,

www.centerbrok.es, como en los diferentes documentos de información al cliente en los que la sociedad intermedie.

ARTICULO 13.- CONTENIDO. El documento de queja o reclamación deberá tener el contenido siguiente:

- Nombre, apellidos, domicilio y teléfono 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 registros públicos para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento
- 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.
- El Reclamante designará el medio escogido para las comunicaciones y notificaciones con el departamento de atención al cliente.
- Lugar, fecha y firma. El reclamante deberá también aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las que fundamente su queja o reclamación.

ARTÍCULO 14.- PLAZO DE PRESENTACION. El cliente podrá presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente en un plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha que tuviere conocimiento de los hechos causantes de la misma.

ARTICULO 15.- RECEPCION DE LA QUEJA O RECLAMACION. Recibida la queja o reclamación, esta será remitida al Departamento de Atención al Cliente de CENTERBROK en un plazo improrrogable de tres días.

El plazo para la tramitación de las quejas y reclamaciones no empezará a contar hasta el momento en que éstas tengan entrada en dicho departamento.

ARTÍCULO 16.- ACTUACIONES PREVIAS

- El Departamento de Atención al Cliente, aperturará el expediente, acusando recibo por escrito al reclamante y al mediador, en el que se les indicará la fecha de presentación de la queja o reclamación, a efectos de cómputo del plazo de tramitación.
- Caso de no encontrarse suficientemente acreditada la entidad del reclamante o los hechos de la queja o reclamación adolecieran de la necesaria claridad, se requerirá al reclamante

para que, en el plazo de diez días naturales subsane esta situación. Se le apercibirá que el incumplimiento del requerimiento comportará, sin más trámite, el archivo del expediente.

- El plazo indicado en el punto anterior, en ningún caso, se incluirá a efectos del cómputo del plazo de duración de la tramitación del expediente.
- Cumplidos los trámites anteriores, el departamento de atención al cliente emitirá pronunciamiento sobre la admisión o inadmisión a trámite del expediente.

ARTÍCULO 17.- INADMISION DE LA RECLAMACION. Solamente podrá inadmitirse la reclamación en los siguientes supuestos:

- Cuando el contenido de la queja o reclamación no se circunscriba al ámbito de la mediación de seguros privados, y, en concreto, a las funciones propias de los mediadores de seguros, establecidas en La Ley de Mediación de Seguros Privados.
- 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 distintas, 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 e la queja o reclamación no se refieran a cuestiones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2.2 de la Orden 734/2004, de 11 de marzo.
- Cuando hubiere transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente reglamento.

En el supuesto de inadmisibilidad, por cualquiera de las causas indicadas en el punto anterior, se pondrá de manifiesto al interesado y a la correduría, mediante decisión motivada, confiriéndoles un plazo de diez días naturales para que puedan presentar las alegaciones que a su derecho convinieren. Formuladas las mismas y manteniendo el departamento de atención al cliente las causas de inadmisión, se comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 18.- ADMISION E INSTRUCCION. Admitida a trámite la reclamación o queja, se procederá a la instrucción del expediente, comunicando ambos extremos al reclamante y al mediador.

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar tanto del reclamante, como del mediador cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba precise, a los efectos de una ordenada instrucción del expediente.

La Correduría facilitará, cuantos informes fuesen necesarios, en el plazo improrrogable de cinco días, a contar desde el siguiente a la petición por parte del Servicio de Atención al Cliente.

Concluida la instrucción del expediente, se pondrá en conocimiento del reclamante y del mediador, para que en el plazo improrrogable de diez días puedan consultar el expediente, formulando en los cinco días siguientes a la expiración de dicho plazo, alegaciones.

Transcurrido dicho plazo las actuaciones quedarán pendientes de dictar la oportuna decisión

ARTÍCULO 19.- FINALIZACION DEL EXPEDIENTE. La decisión que ponga fin al expediente será siempre motivada, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en la normativa de aplicación, en las cláusulas contractuales, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.

En el plazo de diez días naturales, a contar desde la fecha de su emisión, dicha decisión será notificada al interesado, por el medio designado expresamente por éste en el momento de iniciar la queja o reclamación y, en defecto de designación, por el mismo medio en que hubiere sido presentada la queja o reclamación. En idéntico término se notificará a la correduría.

En la notificación de la decisión se indicará al reclamante los efectos de la decisión y la facultad que le asiste para dirigirse al Comisionado para la Defensa de los Servicios Financieros que corresponda.

ARTICULO 20.- DURACION DE LA TRAMITACION DEL EXPEDIENTE. El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la fecha en que la queja o reclamación fue presentada en el departamento de atención al cliente

ARTÍCULO 21.- OTRAS CAUSAS DE FINALIZACION. El reclamante podrá desistir, en cualquier momento, de la queja o reclamación formulada, dando lugar a la finalización y archivo inmediato del expediente.

Si presentada la reclamación o queja, la Correduría rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, por medio del allanamiento, deberá comunicarlo al departamento de Atención al cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

También constituirá causa de finalización y archivo del expediente, la falta de atención y cumplimiento de los requerimientos formulados al reclamante por el departamento de atención al cliente, siempre que se trate de datos o elementos indispensables para una adecuada tramitación y resolución de la queja o reclamación formulada.

CAPITULO V

DEL INFORME ANUAL

ARTÍCULO 22.- PRESENTACION. El Departamento de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de CENTERBROK, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo de las funciones desarrolladas durante el ejercicio precedente.

ARTICULO 23.- CONTENIDO. El informe anual deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas durante el ejercicio, con expresión de:
 - 1.- Número de admitidas.
 - 2.- Número de inadmitidas y razones de inadmisión
 - 3.- Motivos y cuestiones planteadas
 - 4.- Cuantía e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, indicando el número de decisiones favorables y desfavorables para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias.
- Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

CAPITULO VI

DISPOSICIÓN FINAL

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

En Madrid, a 16 de octubre de 2012