

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En cumplimiento del artículo 8 de 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 se aprueba el siguiente reglamento

1.- Estructura organizativa

Las posibles quejas y reclamaciones que se formulen contra esta correduría serán asumidas por el DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE tanto en forma individual para esta correduría como conjuntamente con otras.

2.- El Departamento de Atención al Cliente

El titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE será una persona o entidad de reconocido prestigio en el mundo del seguro, con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE será nombrado por el órgano de administración de la correduría por tiempo indefinido.

El titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE actuará con independencia respecto de la correduría y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

El órgano de administración de la correduría podrá cambiar de titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE sin necesidad de que concurra justa causa. En el mismo acto deberá nombrarse a un nuevo titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, garantizando así el cumplimiento ininterrumpido de esta función.

La titularidad del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE será incompatible con el ejercicio de cualquier función que limite su independencia con la correduría. En el caso de producirse tal incompatibilidad será el órgano de administración de la correduría el que cesará de su cargo al titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE y deberá nombrar a un nuevo titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Asimismo, el titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE podrá cesar en el cargo presentando su renuncia con un mes de anticipación. El órgano de administración de la correduría deberá proceder a su sustitución antes del transcurso del citado plazo.

3.- Competencia del servicio y deber de resolver las reclamaciones

El titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE es competente para atender cualquier queja o reclamación que se le presente con independencia de su cuantía, de su modalidad o de la materia sobre la que verse.

El titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE estará obligado a atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que se le presenten, siempre y cuando estén relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los clientes de la correduría. Para ello dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación.

4.- Gratuidad del servicio del Departamento de Atención al Cliente

Los servicios del titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE será completamente gratuito para tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados.

5.- Deber de facilitar información al titular del Departamento de Atención al Cliente

Todos los departamentos de la correduría están obligados a facilitar al titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE cuanta información solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En particular, el titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE tendrá acceso a la documentación relacionada con la queja o reclamación que obre en poder de la correduría.

6.- Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

Los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados podrán presentar reclamaciones dentro de los 12 meses siguientes a contar desde la fecha en tuvieron conocimiento de los hechos causantes.

7.- Página Web y correo electrónico

Al titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE se le habilitará de un espacio en la página Web de la correduría, en la que se facilitará la información preceptiva a tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados. En la página Web y en la documentación a disposición del cliente se incluirá una dirección de correo electrónico a través de la cual se podrá comunicar con el titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

8.- Deber de información al cliente

La correduría tendrá a disposición de los tomadores del seguro, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados tanto en su oficina como en su página Web un documento en el que se informe de la existencia del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, de la obligación de resolver las quejas y reclamaciones, y donde se aluda al Comisionado para la Defensa del asegurado y del partícipe de los planes de pensiones. Igualmente podrá consultar de la misma forma tanto este Reglamento de funcionamiento y se le informará de la normativa en vigor que regula la existencia y el funcionamiento del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

9.- Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

La correduría se somete al procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones establecido en el capítulo III de la Orden ECO/734/2004.

10.- Informe anual

La correduría, dentro del primer trimestre de cada año, solicitará al titular del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

El informe contendrá:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de su no 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.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la correduría.

Barcelona, 24 de julio de 2004.