
REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

CENTRO DE SEGUROS Y SERVICIOS

MAYO/2013

1. OBJETO

Este Reglamento de funcionamiento para la Defensa del Cliente tiene por objeto regular la actividad y competencias del departamento de Atención al Cliente de Centro de Seguros y Servicios, Correduría de Seguros S.A., Grupo de Seguros El Corte Inglés; en adelante CESS.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los requisitos recogidos en este Reglamento de funcionamiento para la Defensa del Cliente son de aplicación a las quejas y reclamaciones presentadas por escrito, directamente o mediante representación, por Tomadores, Asegurados y Beneficiarios de Contratos de Seguro y Partícipes y Beneficiarios de Planes de Pensiones intermediados por CESS, sean personas físicas o jurídicas, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A los efectos previstos en este Reglamento:

- Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.

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

3. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1 DATOS DE CONTACTO

Los datos de contacto, tanto la dirección postal como los números de teléfono y fax del departamento y el correo electrónico, estarán a disposición de los Tomadores, Asegurados y Beneficiarios de Contratos de Seguro y Partícipes y Beneficiarios de Planes de Pensiones intermediados por CESS en todas y cada una de las oficinas abiertas al público así como en la página Web de la Correduría.

3.2 TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El titular del departamento de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Será designado por el Consejo de Administración a propuesta de la Dirección General de la Correduría. Efectuada la designación se comunicará al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El mandato del titular del departamento de Atención al Cliente de CESS tendrá carácter indefinido.

Podrán ser causas de su cese las siguientes:

1. Incumplimiento de los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, entendiéndose que falta este requisito cuando se contraviene el 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. Sanción que le inhabilite temporal o definitivamente para el ejercicio de sus funciones.

3. Incompatibilidad sobrevenida, entendiéndose por tal el desempeño de otras actividades que menoscaben el grado de independencia necesario para el ejercicio de sus funciones.

4. Decisión del Consejo de Administración de CESS.

3.3 COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El departamento de Atención al Cliente de CESS tiene competencia para atender y resolver cualquier queja o reclamación presentada por escrito, directamente o mediante representación, por Tomadores, Asegurados y Beneficiarios de Contratos de Seguro y Partícipes y Beneficiarios de Planes de Pensiones intermediados por CESS, sean personas físicas o jurídicas, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

No deben existir, en principio, quejas y reclamaciones de terceros perjudicados, pero si se produjese alguna sería competencia del departamento de Atención al Cliente de CESS.

3.4 REQUISITOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El departamento de Atención al Cliente tiene la autonomía necesaria en el ejercicio de sus funciones, es independiente del resto de servicios comerciales u operativos de la Correduría y está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Todos los departamentos de CESS tienen la obligación de facilitar al departamento de Atención al Cliente cuántas informaciones solicite en el desempeño de sus funciones. El procedimiento establecido para el requerimiento de esta información responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3.5 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

3.5.1 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación del documento. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos debe ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas directamente ante el departamento de Atención al Cliente o en cualquier oficina de CESS, en cuyo caso se dejará constancia en el documento presentado de la fecha de entrega por el firmante y se remitirá con la mayor brevedad al departamento de Atención al Cliente, que a su vez deberá acusar recibo por escrito al firmante.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un escrito en el que, como mínimo, se hará constar:

- 1. Nombre, apellidos DNI y dirección postal del interesado así como, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.*
- 2. Motivo de la queja o reclamación, con indicación clara de la cuestión sobre la que se solicita un pronunciamiento.*
- 3. Lugar, fecha y firma.*

El reclamante deberá aportar, junto con el escrito anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

El reclamante podrá presentar la queja o reclamación en cualquier momento.

3.5.2 ADMISIÓN A TRÁMITE

Recibida la queja o reclamación por el departamento de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del expediente mediante su registro en una aplicación informática destinada al efecto, en la que se recogerán tanto las gestiones efectuadas como la decisión adoptada.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el departamento de Atención al Cliente podrá requerir al firmante para completar la documentación presentada en el plazo de diez días naturales, entendiéndose que de no ser así se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el firmante para subsanar la omisión o para completar la información no se incluirá en el cómputo del plazo de resolución por parte del departamento de Atención al Cliente.

El departamento de Atención al Cliente admitirá a trámite cualquier queja o reclamación, siempre que reúna los requisitos previstos en los apartados anteriores, y aún cuando las quejas y reclamaciones reiteren otras anteriores resueltas con relación a los mismos hechos.

3.5.3 TRAMITACIÓN Y FINALIZACIÓN

El departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del firmante como de los distintos departamentos de la entidad, cuantos datos, aclaraciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar y justificar su decisión.

El departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo máximo de dos meses para resolver o denegar por escrito y motivadamente la queja o reclamación planteada, plazo que se contará desde su presentación ante ese departamento o, en su caso, ante la correspondiente oficina de CESS. La decisión será notificada a los interesados por escrito, a la dirección postal indicada por el reclamante, en el plazo de diez días naturales, a contar desde la fecha en que fue adoptada.

4. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

El titular del departamento de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones efectúe en el ejercicio de sus funciones, en los plazos establecidos en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de Noviembre.

5. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del departamento de Atención al Cliente entregará a la Dirección General de la Correduría, para su presentación ante el Consejo de Administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el contenido mínimo siguiente:

- 1. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite o razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, cuantías e importes afectados.*
- 2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.*
- 3. Criterios generales contenidos en las decisiones.*
- 4. 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.