



## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LA CORREDURIA DE SEGUROS

### Preámbulo

La Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo de 2004, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como, en su caso, el defensor del cliente.

Por su parte, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en Oficio de fecha 28 de junio de 2004, firmado por la Subdirectora General de Ordenación del Mercado de Seguros, ha expuesto sus criterios en torno a la interpretación de diversos preceptos de la meritada Orden ECO/734. El citado escrito interpretativo mantiene:

1.- Que "debe admitirse que las sociedades de correduría de seguros puedan contratar externamente la prestación del servicio de atención al cliente con otra persona o entidad independiente, siempre que el titular de dicho departamento o servicio contratado, reúna los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y posea los conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en dicha Orden.

2.- Que, "siguiendo el mismo criterio, también debe aceptarse la posibilidad de que la persona o entidad externa designada para desempeñar las funciones del departamento o servicio de atención al cliente, puedan prestar dicho servicio para varias sociedades de correduría de seguros, ..."

3.- Que, las sociedades de correduría podrán también voluntariamente designar un defensor del cliente ..."

Además, la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, señala en el párrafo "in fine" del número 3, de su artículo 44, que " A estos efectos podrán contratar externamente el desempeño de las funciones del departamento o servicio de atención al cliente con otra persona o entidad ajena a la estructura de su organización, siempre que el titular del departamento o servicio reúna los requisitos exigidos en dicha normativa".

Así pues, el presente Reglamento para la defensa del cliente, tiene por objeto fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de los clientes de las entidades asociadas, optando por una única instancia en su procedimiento, que se hace coincidir con la obligatoriedad de los Departamentos y Servicios de Atención del Cliente, y no instaurando en una primera etapa la figura del Defensor del Cliente, que como ya ha quedado dicho es de constitución voluntaria.



## CAPITULO I

### Artículo 1. Objeto.-

El presente reglamento tiene por objeto regular la estructura, procedimientos de selección y régimen de actuación del Departamento o Servicio de Atención al Cliente de las Corredurías y los corredores de seguros que se encuentren asociados al sistema establecido por el Consejo Andaluz de Colegios de Mediadores de Seguros.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación.-

Quedan incluidas dentro del ámbito subjetivo del Reglamento todas las Sociedades de Corredurías de Seguros y los corredores de seguros personas físicas, que se adhieran al mismo, suscribiendo un ejemplar de este documento.

## CAPITULO II

### Artículo 3. Servicio de Atención al Cliente.-

1. Dentro del Consejo Andaluz de los Colegios de Mediadores de Seguros, se crea el Servicio de Atención al Cliente, cuyo titular será designado por sus órganos de gobierno.
2. Corresponde a este Servicio de Atención al Cliente la instrucción y resolución de los expedientes abiertos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de las corredurías y los corredores de seguros asociados, les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
3. El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de las entidades asociadas presenten, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros en dichas entidades. El Departamento estará adscrito a la Secretaria General Técnica del Consejo Andaluz de Colegios de Mediadores de Seguros.



#### Artículo 4. Requisitos y plazo.-

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contarán con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en los artículos 5 y 7 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004. La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda, y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.
2. Su mandato será de 4 años, pudiendo ser renovado sin limitación de mandatos.

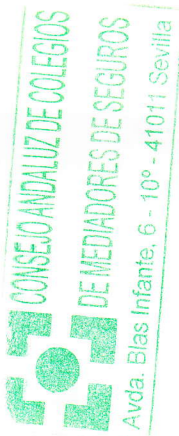
#### Artículo 5. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.-

1. No podrán desempeñar las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de las entidades asociadas, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en las mismas.
2. Deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas físicas o jurídicas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva, o de interés económico y/o profesional.

En el supuesto previsto en el apartado anterior, corresponderá excepcionalmente la instrucción y resolución del expediente a la persona que, reuniendo los requisitos del artículo 5,1 de la Orden ECO/734/2004, sea designada al efecto por los órganos de gobierno del Consejo Andaluz.

3. Quienes tengan bajo su responsabilidad funciones propias de los departamentos comerciales, marketing, suscripción o tramitación de siniestros en la entidad. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.





#### Artículo 6. Cese.-

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo, renuncia, imposibilidad física de desempeño de sus funciones, grave incumplimiento de sus deberes y por haber sido condenado por delito en sentencia firme.
2. Las dos últimas circunstancias serán apreciadas por los órganos de gobierno del Consejo Andaluz, a petición de cualquiera de los Consejos de Administración de las Sociedades de correduría o de cualquiera de los corredores adheridas a este Servicio de Atención al Cliente, previa instrucción del correspondiente expediente.
3. El expediente, en el que necesariamente intervendrá como interesado el titular del Servicio, será instruido por el Presidente de la Comisión de Corredores del Consejo Andaluz de Colegios de Mediadores de Seguros.

#### Artículo 7. Competencias y Funciones.-

1. Corresponderá al Servicio de Atención al Cliente la instrucción y resolución de los expedientes que se tramiten para atender las quejas y reclamaciones que los clientes de las entidades asociadas presenten, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente deberán producirse en el plazo de **dos meses** desde la presentación de la reclamación o queja. Cuando sean favorables al reclamante vincularán a las sociedades que fueron objeto de la queja y/o reclamación. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.
3. Finalizado dicho plazo, el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

### CAPITULO III

#### Artículo 8. Plazo de Presentación.-

A los efectos de lo previsto en la Orden ECO/734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los **dos años** posteriores al momento en que tuvieron conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.



#### Artículo 9. Colaboración.-

1. Corresponderá al Consejo Andaluz de Colegios de Mediadores de Seguros organizar la estructura interna del Servicio de Atención al Cliente, repercutiendo proporcionalmente los costes al resto de entidades asociadas.
2. Los departamentos y servicios de las corredurías y de los corredores de seguros asociados prestarán todo su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrando en especial toda la información exigida en el ejercicio de sus funciones.

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

1. La presentación de las 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 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.

2. 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 documento nacional de identidad 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 hubieran 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, junta al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.



3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de las entidades asociadas, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

#### Artículo 11. Admisión a trámite.-

1. Recibida la queja o reclamación, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. Tras la recepción de la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, 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 entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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 7 del Reglamento y en el apartado 3 del artículo 10 de la Orden ECO/734/2004.

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, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
  - 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 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 Ministerial de 11 de Marzo de 2004.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se tuviera 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 hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 12. Tramitación.-**

El Servicio de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de las entidades afectadas, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de siete días naturales.

#### **Artículo 13. Allanamiento y desistimiento.-**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y comunicarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones 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 Servicio de Atención al 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 14. Finalización y notificación

1. 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 Servicio de Atención al Cliente.
2. 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 aplicables, 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, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.
3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 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.

#### CAPITULO IV

#### Artículo 15. Relación con los Comisionados.

Las Entidades asociadas deberán atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Titular del Servicio de Atención al Cliente del Consejo Andaluz de los Colegios de Mediadores de Seguros, en los plazos que tales Comisionados determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

#### Artículo 16. Informe Anual.

1. Dentro del primer trimestre de cada año Servicio de Atención al Cliente presentará ante los órganos de gobierno del Consejo Andaluz de los Colegios de Mediadores de Seguros y ante los Consejos de Administración de las entidades asociadas, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:





- a) 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.
  - 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 sugerencia derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
2. Al menos un resumen del informe se entregará en la memoria anual de las entidades.

### Disposición Final

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por la Junta de Gobierno del Consejo Andaluz y los Consejos de Administración de las entidades afectadas, o los propios corredores de seguros adheridos.



**Diligencia:** para hacer constar que el presente Reglamento para la defensa del cliente del Corredor de Seguros D. ARMANDO MIGUEL BENITO SPITAL, que consta de 9 folios, sellados y numerados correlativamente del 1 al 9, ha sido verificado por esta Dirección General de Política Financiera, considerando que el mismo contiene la regulación prevista en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo y se ajusta a la normativa vigente.

Sevilla, a 31 de Marzo de 2011

LA DIRECTORA GENERAL DE  
POLÍTICA FINANCIERA



Fdo.: Asunción Peña Bursón 91