

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

## **PREÁMBULO.**

El presente Reglamento regula el funcionamiento del departamento o servicio de atención al cliente, cumpliendo así con lo previsto en la Sección 1ª del Capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero* desarrollado por la *Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, del Ministerio de Economía, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras*, así como en la *Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados*.

Con el cumplimiento del mencionado mandato legal que supone el presente Reglamento, todo cliente de la Correduría de Seguros o del Corredor tendrá derecho a someter a conocimiento y decisión del departamento o servicio de atención al cliente cualquier reclamación que estime oportuno formular en las materias y con sujeción al procedimiento establecido en el presente Reglamento, así como instar la intervención del departamento o servicio de atención al cliente en los ámbitos de su competencia.

### **Artículo 1. Nombramiento y comunicación a la autoridad supervisora.**

1. Corresponde al Consejo de Administración o a los administradores de la Correduría o al Corredor la designación de la persona física que detendrá la dirección del departamento o servicio de atención al cliente.

2. La Correduría o el Corredor designará para el ejercicio del cargo de titular o responsable del departamento o servicio de atención al cliente a persona de reconocido prestigio y honorabilidad, con preparación y aptitudes adecuadas para el desempeño de las funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al ANTONIO RODRÍGUEZ TORRES, CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.

cargo. Los mismos requisitos deberán concurrir en las personas que, por cualquier causa, tengan que sustituirlo.

3. Las Corredurías que formen parte del mismo grupo económico conforme a lo establecido en la normativa vigente, podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

4. La designación del titular o responsable del departamento o servicio de atención al cliente, deberá obligatoriamente comunicarse a la autoridad supervisora en el plazo más breve posible, que en ningún caso podrá superar los diez días hábiles desde su designación. Para la Comunidad Autónoma de Andalucía, dicha autoridad supervisora, es la Secretaría General de Hacienda, de la Consejería de Hacienda Industria y Energía.

## **Artículo 2. Duración del cargo.**

1. El cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente tendrá una duración indefinida, pudiendo ser revocado, con un preaviso de tres meses, por el órgano de administración de la Correduría o por el Corredor.

## **Artículo 3. Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

1. El titular del departamento o servicio de atención actuará con independencia respecto a la Correduría o Corredor y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Para garantizar su cumplimiento será incompatible con el desempeño del cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente, realizar funciones de dirección técnica o comercial para la Correduría o Corredor.

2. No se podrá designar para ocupar el cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente quien se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Los concursados.
- b) Los inhabilitados o suspendidos penal o administrativamente para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades de crédito.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.

3. Asimismo, el titular del departamento o servicio de atención al cliente cesará en su cargo:

- a) Por la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- b) Por muerte o incapacidad sobrevenida.
- c) Por renuncia.
- d) Por acuerdo del órgano de administración de la Correduría o decisión del Corredor fundada en el negligente o irregular desempeño del cargo.

4. Si por cualquier motivo quedara vacante el cargo de titular del departamento o servicio de atención al cliente, el órgano de administración de la Correduría o el Corredor deberá designar nuevo responsable del departamento o servicio de atención al cliente dentro de los treinta días posteriores a la fecha en que se produjo la vacante.

#### **Artículo 4. Funciones del departamento o servicio de atención al cliente.**

1. El departamento o servicio de atención al cliente será competente y conocerá de todas aquellas reclamaciones y quejas que planteen los clientes de la

Correduría o Corredor relativos a su ámbito de actividad comercial, de conformidad a lo previsto en el presente reglamento.

2. El departamento o servicio de atención al cliente deberá tener una absoluta independencia funcional respecto a la Correduría o al Corredor.

#### **Artículo 5. Plazo de presentación de las reclamaciones.**

1. El plazo para la presentación de las reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tenga conocimiento de los hechos.

Toda reclamación recibida pasado el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia, serán rechazadas de plano.

2. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el departamento o servicio de atención al cliente tendrán carácter gratuito, no pudiéndose exigir pago alguno por estos conceptos.

#### **Artículo 6. Fundamento de las reclamaciones o quejas. Materias en las que no son competentes el departamento o servicio de atención al cliente.**

1. Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios realizados por la Correduría o por el Corredor en el ámbito de su natural actividad comercial, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a derecho por parte de la Correduría, el Corredor o sus empleados.

2. Por ámbito natural de la actividad comercial de las Corredurías o del Corredor, se entiende el descrito en el artículo 2.1 y 26 de la *Ley 26/2006, de 17*

*de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados*, que hace referencia a las actividades consistentes en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, todo ello, en un marco de asesoramiento independiente, profesional e imparcial.

### **Artículo 7. Alcance del Procedimiento.**

1. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al departamento o servicio de atención al cliente podrán solicitar que su reclamación se tramite conforme al procedimiento previsto en el Capítulo III de la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, de cuya opción deberán ser necesariamente informados, al igual que del resto de datos previstos en el artículo 9 de la citada Orden.

2. En cualquier caso, las reclamaciones presentadas al departamento o servicio de atención al cliente deberán ser resueltas en un plazo máximo de dos meses desde el momento de su presentación, pudiendo el reclamante, a partir de la finalización de dicho plazo, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a través del procedimiento previsto en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre.

### **Artículo 8. Procedimiento.**

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, junto 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 los departamentos o servicios de atención al cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Correduría o Corredor, así como en la dirección de correo electrónico: **atencionalcliente@workerofgestion.com**

Las Corredurías o Corredores pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal (**C/ San Vicente Ferrer, 8 – Bajo, C.P. 18005 de Granada**) y electrónica (**atencionalcliente@workerofgestion.com**).
- b) La obligación por parte de las Corredurías o Corredores de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal, (**Paseo de la Castellana, 44, planta 8ª, 28046 de Madrid**), y electrónica (**www.dgsfp.mineco.es**), y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al antes citado Servicio de

Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- d) El presente reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

4. Si 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, fuera presentada directamente en cualquier oficina de la Correduría, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente. Igualmente, deberá informarse al reclamante sobre las instancias competentes para conocer de su queja o reclamación.

Lo establecido en el presente apartado se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

5. Recibida la queja o reclamación se procederá a la apertura del 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.

6. 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 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 apartado 3 del artículo 10 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

7. 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 ECO/734/2004, de 11 de Marzo.

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 establece el presente Reglamento.

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.

8. El departamento o servicio de atención al cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Correduría afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

#### **Artículo 9. 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 que esté conociendo del asunto y justificarlo 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.

#### **Artículo 10. Finalización del expediente 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 cualquiera de los lugares previstos en el apartado 3 del artículo 8 del presente Reglamento.

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, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

2. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos 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.

#### **Artículo 11. Informe anual.**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el departamento o servicio de atención al cliente presentará ante los órganos de administración de la Correduría o al Corredor 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 sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

**DISPOSICION FINAL.-** El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración o el/los administrador/es, según proceda, de ANTONIO RODRÍGUEZ TORRES, CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.