

REGLAMENT DEL DEPARTAMENT O DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DE CORREDORS I SOCIETATS DE CORREDORIA D'ASSEGURANCES

DISPOSICIONS GENERALS

El present reglament regula el funcionament del Servei d'Atenció al Client i del Defensor del Client de conformitat amb els articles 44, 45 i 46 de la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació d'assegurances i reassegurances privades, i per l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

CAPÍTOL I OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

El departament d'atenció al client del corredor/corredoria ha de complir els requisits i procediments per a l'atenció i resolució de queixes i/o reclamacions regulats en aquest reglament.

Article 2. Àmbit d'aplicació

El departament d'atenció al client atindrà les queixes i reclamacions presentades directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers prestats pel **UNIFEDESORT Corredoria d'Assegurances, S.A.**, sempre que aquestes queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat. (segons art. 2.2 i 3 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març).

Els tercers perjudicats també tindran la consideració d'usuaris de serveis financers.

CAPÍTOL II DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT I EL SEU TITULAR

Article 3. Creació, estructura i principis generals

1. El departament d'atenció al client d'aquesta corredoria es regula per aquest reglament i supletòriament per la normativa d'aplicació vigent en la matèria.

2. El departament d'atenció al client estarà separat de la resta dels serveis comercials i operatius de l'organització de manera que es garanteix la presa de decisions de manera autònoma referents a l'àmbit de la seva activitat, evitant conflictes d'interès, i estarà dotat de mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius diferenciats, adequats pel compliment de les seves funcions.

3. L'entitat adoptarà les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel departament o servei d'atenció al client a la resta dels serveis de l'organització, responen als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

Article 4. Deure d'informació al client

El corredor/corredoria ha d'informar en el seu domicili social i en totes les seves oficines obertes al públic, així com en la seva pàgina web, en el cas de que en disposi, i si es fa per contractació via telemàtica de:

- a) L'existència del Servei d'atenció al Client, la seva adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions en el termini de dos mesos des de la seva presentació.
- c) Referència a l'Organisme Administratiu competent, amb la seva adreça postal i electrònica; i de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'atenció al Client per poder formular les queixes i reclamacions davant ells.
- d) El present Reglament de funcionament del Servei d'atenció al Client.
- e) Referència a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

Article 5. Nomenament i requisits dels titulars

- a) El/els titular/es del departament o servei d'atenció al client seran designats pel consell d'administració u òrgan equivalent de l'entitat, o la direcció general de la sucursal, en el seu cas. En el cas de corredors persones físiques pel propi corredor.
- b) El titular ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional i amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions.
- c) La designació del titular del departament o servei d'atenció al client serà comunicada a la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor .

Article 6. Durada del càrrec

El mandat tindrà una durada mínima d'un any i podrà ser renovat per períodes successius, sens perjudici del que s'estableixi en l'article 9 respecte de les causes de cessament.

Vacant el càrrec la corredoria procedirà al nomenament d'un nou titular dins els 30 dies següents a aquell en que es produís la vacant.

Article 7. Incompatibilitats

No podrà ser escollit com a titular del Departament d'Atenció al Client:

- a) Les persones que no compleixin els requisits d'honorabilitat comercial i professional establertes en la Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.
- b) Les persones que no tinguin coneixement i experiència adequats per a exercir les seves funcions.
- c) Altres causes que estableixi l'entitat.

Article 8. Funcions i/o competències

Les competències del titular del Departament d'Atenció del Client són:

- a) Atendre les queixes i reclamacions que els clients, beneficiaris o tercers perjudicats els hi presentin, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
- b) Resoldre les esmentades queixes i reclamacions en un termini no superior a dos mesos des de la recepció de les mateixes.
- c) Adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta de serveis de l'organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació
- d) Proposar als òrgans competents del corredor/corredoria la dotació de mitjans humans i materials suficients per a l'adequat compliment de les seves funcions.
- e) Elevar a la Direcció del Mediator un informe anual de l'activitat desenvolupada.
- f) Emetre els informes que li correspongui d'acord amb la legislació vigent i el present Reglament.
- g) Altres causes que estableixi l'entitat.

Article 9. Cessament

El titular del Departament d'Atenció al Client cessarà en les seves funcions per les següents causes:

- a) Quan realitzi abús de poder o resolgui queixes o reclamacions de manera subjectiva o contra els reglaments o estatuts de l'entitat.
- b) En cas d'incompliment reiterat de les funcions i obligacions pròpies del càrrec.
- c) A petició pròpia, mitjançant la presentació formal de la dimissió al consell d'administració u òrgan equivalent de l'entitat.
- d) Per mort, invalidesa o impossibilitat de complir amb les seves funcions.
- e) Per condemna per delictes en sentència ferma d'acord amb l'article 10.1 de la Llei de Mediació d'assegurances i reassurances privades.
- f) Per expiració del termini de nomenament sens perjudici de renovació.
- g) Per mutu acord.

Article 10. Llei de protecció de dades

Per raó de l'activitat realitzada pel Departament d'Atenció al Client s'ha d'estar a allò que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal

CAPÍTOL III. PROCEDIMENT I TRÀMIT

Article 11. Lloc i presentació de les queixes

La queixa i reclamació es podrà presentar:

- a) Personalment o mitjançant representació, per escrit en suport paper directament davant dels departaments o serveis d'atenció al client, a les oficines obertes al públic de l'entitat o per correu ordinari a l'adreça: **Rambla de Catalunya, 81, pral – 08008 Barcelona**
- b) Per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, per l'adreça de correu electrònic i.perez@ufec.cat habilitada a aquesta finalitat, sempre que aquest facin possible la lectura, impressió i conservació dels documents (Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica)

Article 12. Inici i contingut del procediment

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document on constarà:

- a) Nom, cognom i domicili del reclamant i, en el seu cas, de la persona que el representi, degudament acreditat, DNI per les persones físiques i dades del registre públic de l'entitat per les persones jurídiques.
- b) Exposició clara i precisa dels fets i motius de la queixa o reclamació, adjuntant proves documentals que obrin en el seu poder.
- c) La identificació de la oficina, departament o servei on s'hagi produït el fet objecte de la queixa o reclamació.
- d) Declaració de que no hi ha coneixement de que la matèria objecte de la reclamació s'estigui substanciant en un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i firma.

Article 13. Termini de presentació

El termini màxim de presentació d'aquest tipus de reclamacions no podrà ser inferior a 2 anys a comptar des de que el client va tenir coneixement del fet causant.

Article 14. Tràmit d'admissió de la queixa i/o reclamació

Rebuda la queixa o reclamació, el Servei d'atenció al Client obrirà un expedient i lliurarà un acusament de rebuda, per escrit, en el qual informarà:

1. De la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de resolució indicat en l'article 17 del present Reglament.
2. Del dret d'acudir, un cop exhaurit l'esmentat termini sense que s'hagi produït cap pronunciament, a la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor per tal que aquesta acordi la procedència d'endegar les actuacions escaients contra el mediador d'assegurances i/o els seus serveis d'atenció al client per incompliment de les seves funcions.

El termini per a la tramitació de les queixes i reclamacions comptarà a partir de la presentació de la queixa o reclamació en el departament o servei d'atenció al client.

Les queixes i/o reclamacions solament s'admetran a tràmit una vegada, no podent reiterar l'interessat davant els diferents òrgans de l'entitat.

Article 15. Insuficiència d'informació

Si no es troba suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no es poguessin establir amb claredat les fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al reclamant per a completar la documentació aportada en el termini de deu dies naturals, amb apercibiment de que si així no ho fa s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmits.

El termini empleat pel reclamant per a subsanar els errors a que es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos previst en l'article 17 d'aquest reglament.

Article 16. Inadmissió de la queixa o reclamació

1. Només es podrà denegar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no subsanables, inclosos els supòsits en que no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts en l'article 2 del present reglament.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.
- e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi l'article 13 del present reglament.

2. Quan es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

3. Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals per a què presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagués contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 17. Durada, finalització i notificació de la tramitació de l'expedient

- a) El departament d'Atenció al Client disposarà d'un termini de dos mesos, a comptar, des de la presentació davant d'aquest servei de la queixa o reclamació per dictar un pronunciament.
- b) El procediment finalitzarà amb un informe resolució que haurà de ser sempre motivat i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, basant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.
- c) En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, hauran de proporcionar les raons que ho justifiquin.
- d) La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquest facin possible la lectura, impressió i conservació dels documents (Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica), segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en que hagués estat presentada la queixa o reclamació, i en cap cas excedint-se del límit marcat en l'article 16 del present reglament.
- e) En la notificació de la resolució de la queixa o reclamació, s'expressarà la facultat que té el reclamant per, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir a l'Organisme Administratiu competent per a la Defensa dels Serveis Financers que correspongui.

Article 18. Aplanament i desistiment

- a) A la vista de la queixa o reclamació, la direcció de la corredoria podrà, en qualsevol moment anterior a que el Servei doni la seva decisió, rectificar la situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest. En aquests casos l'entitat ho haurà de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment i posteriorment es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense més tràmits.
- b) Els interessats podran desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. No obstant, el defensor del client podrà acordar la continuació del mateix en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

Article 19. Relació amb els Comissionats

Les entitats hauran d'atendre, mitjançant una persona designada a l'efecte, els requeriments que els Comissionats per la Defensa del Client de Serveis Financers puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions, en el termini que aquests determinin de conformitat amb l'establert en aquest reglament

CAPÍTOL IV INFORME ANUAL

Article 20. Contingut

1. El Servei d'atenció al Client haurà de presentar davant el consell d'administració o òrgan equivalent, dintre del primer trimestre de cada any, un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent.

L'esmentat informe haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts en les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

2. El Servei d'atenció al Client haurà de redactar un resum de l'informe anual, que s'integrarà en la memòria anual de l'entitat i es presentarà a la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor.

DISPOSICIÓ FINAL

En tot allò que no estigui regulat en el present Reglament s'estarà a allò que disposa l'Ordre ECO 734/2004, d' 11 de març.

Barcelona, 1 de setembre de 2015