

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MIGUEL GÓMEZ ANÁLISIS Y GESTION DE SEGUROS S. L.

Correduría de Seguros registrada con código J-0018-CAC

TITULO II. Estructura Organizativa

Artículo 4. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.

La Sociedad atiende y resuelve las quejas presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de Correduría de Seguros prestados por la Sociedad, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

En todo caso, asiste al interesado la facultad de acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

Artículo 5. In elegibilidad y designación del titular del SAC.

No podrá ser elegido titular del SAC quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Sociedad.

El titular del SAC es designado por la Sociedad, por medio de su Administrador Único, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO 734/2004.

Artículo 6. Duración del mandato, renovación y cese del titular del SAC.

El mandato del titular del SAC tendrá una duración anual, coincidiendo con el año natural, y se renovará tácitamente por iguales periodos.

Cesará en el ejercicio de sus funciones por revocación con un plazo de preaviso de dos meses.

Artículo 7. Causas de incompatibilidad.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, constituyen causas de incompatibilidad y suponen causa de cese del titular del SAC, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en él concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo con la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

TITULO III. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 8. Presentación de las quejas y reclamaciones.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el SAC o ante las oficinas de la Sociedad, personalmente o mediante representación, así como en la dirección de correo facilitada, en papel o por medios informáticos, telemáticos o electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

REGLAMENTO QUE RIGE LAS ACTUACIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA SOCIEDAD CORREDURIA DE SEGUROS: MIGUEL GOMEZ ANÁLISIS Y GESTION DE SEGUROS S. L.

TITULO I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Legislación aplicable.

El presente reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, y por la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras

Artículo 2. Ámbito de aplicación del Reglamento.

El Reglamento para el Servicio de Atención al Cliente, en adelante SAC, ha sido aprobado por el Administrador Único de la Sociedad y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones, así como la actividad y procedimientos del citado Servicio.

Artículo 3. Funciones del Servicio de Atención al Cliente.

Las funciones del SAC son las siguientes:

- ✓ La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los tomadores, asegurados y beneficiarios de contratos de seguro intervenidos por la Sociedad.
- ✓ La transmisión de información necesaria al defensor del Cliente, en caso de que tal figura se encuentre operativa, para la tramitación de quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- ✓ La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad en el primer trimestre de la anualidad siguiente, y del cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Sociedad.
- ✓ La atención de los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de Pensiones pueda efectuar a la Sociedad en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Las decisiones del SAC favorables al reclamante vincularán a la Entidad, aunque 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.

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. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el SAC informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

La queja o reclamación se presentará un sola vez por el interesado.

Artículo 9. Plazo para resolver una queja o reclamación.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el SAC nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se establece en el artículo 8.

A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones.

Artículo 10. Deber de colaboración.

Todos los departamentos y servicios de la Sociedad tienen el deber de facilitar al SAC cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones

Artículo 11. Inicio del procedimiento.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- ✓ Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente documentada.
- ✓ Número del DNI o documento equivalente para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- ✓ Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- ✓ Los datos de la Sociedad reclamada.
- ✓ Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- ✓ 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.

Artículo 12. Comprobación de los requisitos de admisión a trámite de la queja o reclamación.

El SAC comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- ✓ Cuando no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante.
- ✓ Cuando no puedan establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, o no se concrete el motivo.
- ✓ Cuando la queja o reclamación no se refiera a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios de Correduría de Seguros, y no se derive de los contratos intervenidos por la Sociedad o servicios prestados por la misma.
- ✓ Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- ✓ Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- ✓ Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de in-admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 13. Admisión a trámite de la queja o reclamación.

Admitida a trámite la queja o reclamación, se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito al reclamante, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

Artículo 14. Tramitación de las quejas y reclamaciones.

El SAC recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios de la Correduría, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

A los efectos de su funcionamiento se han adoptado medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al SAC responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 14. Finalización del expediente de queja o reclamación.

El expediente de queja o reclamación finalizará con un informe de las siguientes características:

1. Vinculante para la Sociedad si es favorable al reclamante.
2. Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.

3. Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
4. Coherentes con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos deberá justificarse.

Artículo 15. Comunicación del informe.

El informe se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado, según la forma en que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se presentó la queja o reclamación, como a la Sociedad, por escrito o por medios telemáticos, informáticos o electrónicos, 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.

Artículo 16. Allanamiento.

Si en cualquier momento de la tramitación la Sociedad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al SAC adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

Artículo 17. Desistimiento.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente.

En Santa Cruz de Tenerife, a 21 de julio de 2004.

Miguel Gómez Rodríguez
Administrador Único
Miguel Gómez Análisis y Gestión de Seguros S. L.