

Las entidades aseguradoras españolas y las sucursales en España de las mismas deben disponer de un **Reglamento para la Defensa del Cliente**, tal y como establece el artículo 8.1 de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, para regular la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con el objeto de facilitar esta labor, ha elaborado un **modelo** de Reglamento para la Defensa de Cliente, para las entidades que hayan decidido disponer únicamente de Servicio de Atención al Cliente.

La adopción de este modelo por parte de las entidades es totalmente **voluntaria** y el mismo tiene exclusivamente carácter orientativo.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD

1. Objeto y competencias del Servicio de Atención al Cliente

Artículo 1: El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la entidad (**NOMBRE**), de conformidad con lo dispuesto en la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 2: El Servicio de Atención al Cliente de la entidad (**NOMBRE**) tiene el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, tanto en relación con la actuación de la entidad aseguradora como con la de sus agentes de seguros y operadores banca-seguros de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la ley de mediación.

Artículo 3: Están legitimadas para presentar quejas y reclamaciones todas las personas que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, siempre que las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A efectos del contrato de seguro se consideran clientes o usuarios de los servicios financieros los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y causahabientes de cualquiera de ellos.

Artículo 4: El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de (**NÚMERO mayor o igual a 2**) años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 5: El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el mismo, para dictar un pronunciamiento.

Artículo 6: Todos los servicios y departamentos de la entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

2. El Titular del Servicio de Atención al cliente.

Artículo 7: El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 8: El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la entidad¹.

¹ En el caso de las entidades aseguradoras españolas es el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad el que tiene la facultad para designar y cesar al Titular del Servicio de Atención al Cliente.

En el caso de la Mutualidades de Previsión social, el órgano equivalente al CA es la Junta Directiva, por lo que en el Reglamento donde se dice "Consejo de Administración de la entidad", puede, en el caso de las sucursales, sustituirse por "Junta Directiva"

Artículo 9: El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de (NÚMERO) años y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración.

Artículo 10: Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Código de comercio.
- Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para otras entidades financieras ajenas al grupo.
- Desempeñar simultáneamente el puesto de Defensor del Cliente para cualquier entidad financiera.
- Desempeñar simultáneamente funciones en los restantes servicios comerciales u operativos de la organización.

Artículo 11: El Titular del Servicio de Atención al Cliente será cesado por el Consejo de Administración de la entidad. Serán causas de cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:

- Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
- La jubilación
- La incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual.

3. El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.

Artículo 12: Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, y en la dirección de correo electrónica habilitada por la entidad para este fin.

Artículo 13: 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, en este caso deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 14: El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

Sin embargo, en el caso de las sucursales en España de las entidades aseguradoras extranjeras la facultad para designar y cesar al Titular del Servicio de Atención al Cliente puede tenerla el Consejo de Administración de la entidad o la Dirección General de la sucursal (Apoderado General); por lo que en el Reglamento donde se dice "Consejo de Administración de la entidad", puede, en el caso de las sucursales, sustituirse por la "Dirección General de la Sucursal".

- 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 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.
- 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 15: Recibida la queja o reclamación por la entidad, 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, será remitida al Servicio de Atención al Cliente. Se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente se procederá a la apertura de expediente.

En el caso de que 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 estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses que tiene el Servicio de Atención al Cliente para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

Artículo 16: El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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.
- 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.
- 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.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

- Cuando hubiera transcurrido el plazo de (NÚMERO igual que en el artículo 4) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando se tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la primera.
- 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 conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 17: El Servicios 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 entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 18: 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 justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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 19: El expediente finalizará 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.

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.

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.