



**REGLAMENTO: Departamento de Atención al cliente y Defensor del cliente**

**ÍNDICE**

<b>PRELIMINAR</b>	<b>Normativa aplicable.</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Disposiciones comunes al departamento de atención al cliente y al defensor del cliente</b>
<b>Artículo 1.-</b>	Órganos encargados de la atención y resolución de las quejas y reclamaciones.- Designación.- Comunicación legal.
<b>Artículo 2.-</b>	Duración de los mandatos.
<b>Artículo 3.-</b>	Cese del cargo.
<b>Artículo 4.-</b>	Independencia y autonomía propia respecto a la Correduría.
<b>Artículo 5.-</b>	Materias excluidas del ámbito material de conocimiento del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.
<b>Artículo 6.-</b>	Obligación de Atender y Resolver las Quejas y Reclamaciones.
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>Departamento de atención al cliente</b>
<b>Artículo 7.-</b>	Obligaciones específicas de la Correduría respecto al Departamento de Atención al Cliente.
<b>Artículo 8.-</b>	Ámbito material de conocimiento del Departamento de Atención al Cliente.
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>Defensor del cliente</b>
<b>Artículo 9.-</b>	Funciones propias.
<b>Artículo 10.-</b>	Materias de competencia exclusiva del Defensor del Cliente.
<b>Artículo 11.-</b>	Decisiones vinculantes.
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Procedimiento de reclamación y queja ante el departamento de atención al cliente y el defensor del cliente</b>
<b>Artículo 12.-</b>	Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Informe anual</b>
<b>Artículo 13.-</b>	Informe anual.
<b>DISPOSICIÓN FINAL</b>	

## **PRELIMINAR.- Normativa aplicable**

**La normativa de aplicación es 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.**

Los antecedentes del mencionado texto legal derivan de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, cuyo Capítulo V establece una relación de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros y, concretamente, su artículo 31 habilita al Ministro de Economía para regular los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones, permitiéndose al Ministro la adopción de medidas adecuadas de separación respecto de los restantes servicios operativos y comerciales de las entidades, previendo la posibilidad de someter a verificación administrativa los reglamentos de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, así como la de exigir la inclusión en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente durante el ejercicio que corresponda.

Junto a lo anterior, la referida Ley compele a las entidades financieras a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar en relación con sus intereses y derechos reconocidos legalmente, debiendo institucionalizarse un **Departamento o Servicio de Atención al Cliente**.

Asimismo, esta vez de manera potestativa, se podrá designar a una entidad o experto independiente que configurará el "**Defensor del Cliente**", quien atenderá y resolverá, en su caso, las reclamaciones que se estipulen en el Reglamento de Funcionamiento.

Un segundo escalón en lo relativo a las quejas y reclamaciones se determinó por el Reglamento aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, creándose *ex novo* la figura de los **Comisionados para la Defensa de los Clientes**, quienes, con la misión de protección de los derechos del usuario de servicios financieros, atenderán las mismas en tres supuestos:

- 1º) cuando la queja o reclamación interpuesta previamente no se haya resuelto;
- 2º) cuando se haya denegado su admisión.
- 3º) cuando la misma se hubiere desestimado.

En el concreto ámbito del contrato de seguro, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones creó el Comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe del plan de pensiones.

En lo tocante específicamente a las Corredurías de Seguros, el objeto de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, es regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como el defensor del cliente.

Correlativamente, su ámbito de aplicación material estará configurado por las quejas y reclamaciones que los usuarios de los servicios formulen sobre intereses y derechos

legalmente reconocidos, **extendiéndose tal condición de usuario en el concreto campo del contrato de seguro a los terceros perjudicados.**

Así, el presente Reglamento regula el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de CIBERMULTIPOLIZA, S.L. (en adelante la Correduría), con sometimiento pleno a la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, implementando la asentada política de excelencia y atención personalizada a sus clientes que la Correduría viene prestando desde su fundación, con la intención de que el binomio cliente-mediador implique pleno acercamiento mutuo y que el primero resulte plenamente satisfecho.

Por todo ello, las quejas y reclamaciones de los clientes de la Correduría se regularán por el articulado siguiente, asumiendo la obligación impuesta por el artículo 3 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de la Correduría.



## CAPÍTULO I

## Disposiciones comunes al departamento de atención al cliente y al defensor del cliente

### Artículo 1.- Órganos encargados de la atención y resolución de las quejas y reclamaciones.- Designación.- Comunicación legal.

- 1.1. El Consejo de Administración de la Correduría, ha creado el **Departamento de Atención al Cliente** que se encargará de atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, designando a la entidad BUFETE EUROPEO DE ABOGADOS, S.L., con C.I.F. B-82605015 y domicilio social en Madrid, Calle Serrano, nº 19, 6º izquierda, despacho de abogados especializado en Derecho de Seguros y como Titular del Departamento de Atención al Cliente a **D. Javier Jiménez Domínguez**, Abogado en ejercicio y con una amplia experiencia profesional en el sector asegurador, de arraigada honorabilidad comercial y profesional de respeto a las leyes mercantiles y de las buenas prácticas comerciales y financieras.
- 1.2. Paralelamente, el Consejo de Administración de la Correduría, crea la figura del **Defensor del Cliente**, designando como Titular a **D. Rafael Sanz Aguilera**, Abogado en ejercicio, persona de reconocido prestigio para el desempeño de las funciones encomendadas, con dilatada experiencia profesional en el sector asegurador, con contrastada honorabilidad comercial y profesional de respeto a las leyes mercantiles y de las buenas prácticas comerciales y financieras, siendo totalmente ajeno a la estructura organizativa de la Correduría.
- 1.3. Las designaciones contenidas en los dos apartados anteriores, han sido comunicadas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

### Artículo 2.- Duración de los mandatos.

La duración del mandato del Titular del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente será de dos años, pudiendo ser renovado por la Correduría, por idénticos períodos de tiempo y cuantas veces lo estime oportuno.

### Artículo 3.- Cese del cargo.

El Titular del Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cesarán en sus respectivos cargos por las siguientes causas:

- i) Expiración del plazo para el que fue nombrado, excepto que la Correduría, acuerde su renovación.
- ii) Incapacidad sobrevenida.
- iii) Haber sido condenado por la comisión de un delito en sentencia firme cualquiera que sea el grado de su participación en el mismo.
- iv) Renuncia expresa en el cargo que deberá notificarse de manera fehaciente por cualquiera de los medios admitidos en Derecho.
- v) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo. El cese no podrá afectar en ningún caso a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieran pendientes de resolución.

Una vez vacante el cargo y sin perjuicio de las resoluciones adoptadas por el anterior Titular, la Correduría procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los dos meses siguientes a contar desde el día siguiente al en que se produjo la vacante.

#### **Artículo 4.- Independencia y autonomía propia respecto a la Correduría.**

La Correduría se compromete a adoptar las medidas necesarias para separar el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, con la finalidad de garantizar la más absoluta autonomía en las decisiones referentes a su ámbito de actuación, evitando la existencia de conflicto de intereses.

De idéntica autonomía y total independencia gozará el Defensor del Cliente en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 5.- Materias excluidas del ámbito material de conocimiento del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.**

En todo caso, quedarán expresamente excluidas de la competencia del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente las materias siguientes:

- a) Todas aquellas relativas a la gestión societaria de la Correduría.
- b) Las relaciones entre la Correduría y sus empleados.
- c) Las relaciones entre la Correduría y sus socios.
- d) Las referidas a temas en tramitación o que hayan sido resueltos definitivamente en materia judicial o arbitral o por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- e) Las quejas y reclamaciones basadas en hechos en los que pueda apreciarse identidad de sujetos, objeto y causa de pedir con otras sobre las que exista decisión previa por parte del Departamento de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente.
- f) Las quejas y reclamaciones relativas a hechos de los que el cliente tuviera conocimiento de su existencia con dos años o más de antelación a la fecha de presentación de la queja o reclamación.

#### **Artículo 6.- Obligación de Atender y Resolver las Quejas y Reclamaciones.**

En todo caso, el Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente están obligados a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos a los mismos.

## **CAPÍTULO II Departamento de atención al cliente**

### **Artículo 7.- Obligaciones específicas de la Correduría respecto al Departamento de Atención al Cliente.**

La Correduría deberá adoptar las medidas necesarias para colaborar estrechamente con el Departamento de Atención al Cliente en aras de favorecer un excelso desempeño de su cargo y particularmente:

- i) Adoptará todas las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de información requerida por el Departamento de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- ii) Se asegurará de que el Departamento de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el recto cumplimiento de sus funciones.
- iii) Informará a sus clientes, tanto en las oficinas que pudiera tener abiertas al público como en su página web para los contratos que se celebren a través de medios telemáticos, de la existencia y funciones del Departamento de Atención al Cliente indicando tanto su dirección postal como electrónica, del contenido del presente Reglamento, de los derechos que les asisten al presentar sus quejas y reclamaciones así como del procedimiento para su formulación.
- iv) Informará de su obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente.
- v) Hará referencia a la facultad de acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que ostentan sus clientes en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento obtenido, indicando su dirección postal y electrónica, así como de la necesidad de agotar previamente la vía del Departamento de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante el referido organismo.

### **Artículo 8.- Ámbito material de conocimiento del Departamento de Atención al Cliente.**

El Departamento de Atención al Cliente conocerá de todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes en las relaciones que mantengan con la Correduría por razón de su actividad.

Por exclusión, cualquier asunto que no se encomiende expresamente en el presente Reglamento al Defensor del Cliente se entenderá atribuido al Departamento de Atención al Cliente.



## CAPÍTULO III Defensor del cliente

### **Artículo 9.- Funciones propias.**

El Defensor del Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión, promoviendo el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Artículo 10.- Materias de competencia exclusiva del Defensor del Cliente.**

El Defensor del Cliente conocerá en exclusiva las siguientes materias:

- a) Todas las quejas y reclamaciones cuya cuantía supere los nueve mil euros.
- b) Aquellas que por su especial complejidad requieran de una segunda opinión experta a criterio del Departamento de Atención al Cliente.

### **Artículo 11.- Decisiones vinculantes.**

Las decisiones adoptadas por el Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la Correduría sin perjuicio de la plenitud que ostenta el particular respecto a el Derecho Fundamental a la Tutela Judicial Efectiva, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos y a la protección administrativa.



## **CAPÍTULO IV Procedimiento de reclamación y quejas ante el departamento de atención al cliente y el defensor del cliente**

### **Artículo 12. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**

El procedimiento al que se refiere este Capítulo es el establecido en el Capítulo III de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, pasando a constituir parte del presente Reglamento:

#### **1.- Plazo de Resolución.-**

El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.

#### **2.- Forma de presentación.-**

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 se ajustará a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

#### **3.- Contenido.-**

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 acreditado; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita su 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.

**4.- Lugar de presentación.-** Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la Correduría, así como en las direcciones de correo electrónico siguientes:

- **Departamento de Atención al Cliente:**  
[jjimenez@bufete-europeo.com](mailto:jjimenez@bufete-europeo.com)

- **Defensor del Cliente:**  
[rsanz@bufete-europeo.com](mailto:rsanz@bufete-europeo.com)

**5.- Admisión a trámite.-**

i) Recibida la queja o reclamación por la Correduría, 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 Departamento de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior 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 el Departamento de Atención al Cliente. En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin ue pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

ii) 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 para la emisión de un pronunciamiento por el Departamento de Atención al Cliente.

iii) Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) 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 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.
- iv) 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.

#### **6.- Tramitación.-**

- i) El Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del 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 afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.
- ii) Si la queja o reclamación es materia exclusiva del Defensor del Cliente, se establece el plazo de un mes desde el requerimiento que éste efectúe a la Correduría de la queja o reclamación para que la misma presente sus alegaciones.

#### **7.- Allanamiento y desistimiento.-**

- i) Si a la vista de la queja o reclamación, la Correduría 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.



- ii) 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 Defensor del 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.

#### **8.- Finalización.-**

- i) 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 Departamento de Atención al Cliente.
- ii) 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 del cliente aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- iii) En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
- iv) 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 Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

#### **9.- Notificación.-**

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.

#### **10.- Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe del Plan de Pensiones.-**

La relación con el Comisionado competente sobre la actividad de esta sociedad de Correduría será llevada por el propio titular del Departamento de Atención al Cliente, quien atenderá sus requerimientos en los plazos determinados y adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

## **CAPITULO V Informe anual**

### **Artículo 13. Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración de la Correduría un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con la información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos 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.

Dicho informe, o al menos un resumen, se integrará en la memoria anual de la sociedad.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

En todo aquello no regulado expresamente en el presente Reglamento, se estará a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo.

**En Madrid, a veinte de Julio de dos mil cuatro.**

**Versión actualizada el 10 de abril de 2.007 y el 19 de Julio de 2.011**