

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Queda prohibida la reproducción, comunicación, el uso y la transformación o modificación del contenido del presente Reglamento sin la autorización previa, expresa y escrita de Cevs, incluso citando la fuente, y con independencia del carácter remunerado o no de dichas actuaciones. Cualquier infracción de los derechos mencionados anteriormente dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

INDICE

TITULO I: DE LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Capítulo Primero: De la Regulación y Creación del SERVICIO	3
Capítulo Segundo: Del Titular del SERVICIO	4
Capítulo Tercero: De las Funciones del SERVICIO y Materias Excluidas	6
Capítulo Cuarto: De las Obligaciones de la ENTIDAD	7

TITULO II: DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Capítulo Primero: Del objeto, forma y plazo para la presentación de reclamaciones	9
Capítulo Segundo: De su tramitación	11
Capítulo Tercero: De su resolución	14

TITULO III: DEL REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Capítulo Primero: Del expediente de reclamación	15
Capítulo Segundo: De la protección de datos	17

TITULO IV: DEL DEBER DE INFORMACIÓN

Capítulo Primero: De la Información y Comunicación	18
--	----

TITULO V: DE LA MEMORIA Y OTRAS DISPOSICIONES

Capítulo Primero: De la Memoria	20
Capítulo Segundo: Otras Disposiciones	21

ANEXOS

ANEXO I: Informe Anual	23
ANEXO II: Hoja de Quejas y Reclamaciones	28
ANEXO III: Cartel Informativo	30
ANEXO IV: Poder Simple	31

TITULO I

DE LA CREACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPITULO PRIMERO: DE LA REGULACIÓN Y CREACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 1. Regulación

El presente reglamento establece las normas y funcionamiento que rigen y regulan la actividad del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (en adelante el SERVICIO) de EULER HERMES CRÉDITO, SUCURSAL EN ESPAÑA DE EULER HERMES SFAC, S.A.(en adelante la ENTIDAD) de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8 de la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004 del 11 de marzo de 2.004, para la atención y solución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

Artículo 2. Creación y objeto del SERVICIO

Se crea el SERVICIO, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten a la ENTIDAD, directamente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, siempre que tales quejas y reclamaciones 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.

Asimismo, independientemente de los asuntos relacionados con las quejas y reclamaciones planteadas, el SERVICIO recogerá las recomendaciones y propuestas realizadas por los clientes para la mejora en la calidad de servicio ofrecido por la ENTIDAD.

Artículo 3. Sujetos activos

El SERVICIO atenderá las quejas y reclamaciones presentadas a la ENTIDAD por personas físicas o jurídicas, en calidad de:

- a) Tomador
- b) Asegurado
- c) Beneficiario
- d) Tercero perjudicado

Artículo 4. Independencia y dependencia

El SERVICIO estará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la ENTIDAD, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Asimismo, el SERVICIO dependerá directamente de la dirección general de la ENTIDAD.

Artículo 5. Principios por los que se rige el SERVICIO

La tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas a la ENTIDAD, deberá regirse por los siguientes principios:

1. Principio de vinculación y formalidad, las normas y formalidades contenidas en el presente reglamento, son de carácter imperativo, sin embargo se podrá adecuar su exigencia al logro de los fines del procedimiento.
2. Principio de Celeridad, deberán ser atendidas y solucionadas sin exceder el plazo fijado para las mismas.
3. Principio de Simplicidad, deberán ser atendidas y solucionadas con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección de los derechos de el/los reclamante/s.
4. Principio de Transparencia, deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de el/los reclamante/s al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.
5. Principio de Gratuidad, deberán ser atendidas y solucionadas de forma gratuita.
6. Principio de la eliminación de exigencias o formalidades costosas, queda eliminada la exigencia de presentación de documentos que contengan información que la propia ENTIDAD posea o deba poseer.
7. Principio de subsanación, en los procedimientos de atención y tramitación de quejas y reclamaciones cuando se adviertan errores u omisiones en el procedimiento deberán subsanarse.

Artículo 6. Aprobación del reglamento para la defensa del cliente

El presente reglamento será aprobado por la dirección general de la ENTIDAD.

CAPITULO SEGUNDO: DEL TITULAR DEL SERVICIO

Artículo 7. Designación del titular

El titular del SERVICIO será designado por la dirección general u órgano equivalente de la ENTIDAD, teniendo en cuenta que deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como una preparación y actitudes adecuadas para ejercer las funciones que en este Reglamento se atribuyen al cargo.

Artículo 8. Honorabilidad comercial y profesional

El titular del SERVICIO debe haber venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros.

Artículo 9. Conocimientos y experiencia

El titular del SERVICIO de la ENTIDAD, deberá.

1. Haber desempeñado funciones relacionadas con los seguros y/o productos financieros.
2. Tener conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Considerándose normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades que operan en el mercado financiero y asegurador, y que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

3. Tener conocimiento expreso de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, así como la Ley de firma electrónica.

Artículo 10. No vinculación del titular del SERVICIO

Dada la importancia y trascendencia de las funciones y actividades del SERVICIO, el titular del mismo ejercerá sus funciones con absoluta independencia de criterio y actuación en su función, procediendo libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

Artículo 11. Total imparcialidad y objetividad.

1. Las decisiones referentes al ámbito de su actividad deben garantizar la total imparcialidad y objetividad y siempre deben estar alejadas de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual. De existir conflicto de intereses y de no ser evitables, comunicará su existencia, tanto en la resolución a la queja o reclamación como en el informe anual.
2. Deberá guardar secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones, y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente.
3. No podrá tener vínculos con el resto de departamentos o servicios comerciales u operativos de la ENTIDAD.

Artículo 12. Duración del cargo

El nombramiento del titular del SERVICIO tendrá una duración de 12 meses y podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo, cuantas veces lo considere oportuno la ENTIDAD.

Artículo 13. Terminación del cargo

El titular del SERVICIO cesará en su cargo por cualesquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la ENTIDAD acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.

- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Renuncia
- f) Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el titular cesado, la ENTIDAD procederá al nombramiento de un nuevo titular inmediatamente al momento en que se produjo la vacante.

CAPITULO TERCERO: DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO Y MATERIAS EXCLUIDAS

Artículo 14. Función del SERVICIO.

Es función del SERVICIO, atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la ENTIDAD presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, procurando que las relaciones entre ambos se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca, de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 15. Competencias del SERVICIO.

En cumplimiento de su función, las competencias del SERVICIO serán:

1. Atender, estudiar y resolver en forma objetiva las quejas y reclamaciones que los clientes presenten al SERVICIO en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. El SERVICIO resolverá las controversias que se generen en las relaciones entre la ENTIDAD y sus clientes por los servicios que presta, dentro de las limitaciones establecidas en el presente Reglamento y la ley.
3. Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.
4. Recabar toda clase de información del resto de departamentos de la ENTIDAD, relacionada con los expedientes que tramite, en todo caso, con sujeción a las limitaciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
5. Mantener el archivo de expedientes y “Registro de Expedientes” tal y como se establece en el Título III.
6. Elaborar y presentar a la dirección general de la ENTIDAD, dentro del primer trimestre de cada año, el informe anual explicativo del desarrollo de su función durante ejercicio precedente, con el contenido que se establece en el Título V, Capítulo Primero.
7. Presentar, formular y realizar ante la dirección de la ENTIDAD informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y, que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones entre la ENTIDAD y sus clientes.

8. Asesorar, ante las consultas que formulen, al resto de departamentos de la ENTIDAD acerca de la normativa sobre transparencia y protección a la clientela de servicios financieros, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
9. Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los clientes de la ENTIDAD de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela.
10. Recoger las recomendaciones y propuestas realizadas por los clientes para la mejora en la calidad del servicio ofrecido por la ENTIDAD y hacérselas llegar a la Dirección de la misma, para que pueda adoptar las medidas oportunas.
11. Atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

Artículo 16. Materias excluidas.

Quedan excluidas de las competencias del SERVICIO de la ENTIDAD las cuestiones referentes a las relaciones entre la ENTIDAD y sus empleados, accionistas y proveedores, en cualquier caso, de aquellas personas (físicas o jurídicas) no especificadas en el Artículo 3 del presente reglamento.

CAPITULO CUARTO: DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

La ENTIDAD además de las obligaciones previstas en la Orden Ministerial ECO/734/2.004, adoptará en cumplimiento del presente reglamento las siguientes:

Artículo 17. Adopción de medidas

La ENTIDAD adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SERVICIO y para asegurar la total independencia en su actuación.

Artículo 18. Designación del titular

La ENTIDAD designará un titular del SERVICIO conforme a lo establecido en el Título I, Capítulo Segundo.

Artículo 19. Designación del interlocutor con el Comisionado

La ENTIDAD designará un interlocutor con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros para atender los requerimientos de este último.

Artículo 20. Aprobación de presupuesto

La ENTIDAD aprobará anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento del SERVICIO.

Artículo 21. Difusión del SERVICIO en la propia ENTIDAD

La ENTIDAD deberá informar al resto de servicios comerciales u operativos de la ENTIDAD sobre:

- las funciones del SERVICIO
- el contenido de este Reglamento
- los intereses y derechos legalmente reconocidos a los clientes.
- la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
- el procedimiento para presentar quejas y reclamaciones
- el deber de cooperación entre el resto de servicios o departamentos de la ENTIDAD con el SERVICIO tal y como se estipula en el siguiente artículo.

Artículo 22. Deber de cooperación entre el resto de servicios o departamentos.

La dirección de la ENTIDAD tiene el deber de asegurar que todos los servicios o departamentos de la misma cooperarán estrechamente con el SERVICIO con la finalidad de armonizar y mejorar, en consideración a su experiencia mutua, los criterios y prácticas que utilicen en el ejercicio de sus funciones, a cuyo efecto se prestarán la asistencia que pudieran recabar para el eficaz ejercicio de sus competencias.

Asimismo, los servicios o departamentos tienen el deber de facilitar toda la información que sea solicitada en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por la ENTIDAD, que sean objeto de reclamación o queja por parte de los clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia, y procurar que todos los empleados de la misma presten la colaboración que proceda, respondiendo a los principios de rapidez, eficacia y coordinación.

En el evento de que no se preste la colaboración requerida para la actividad del SERVICIO, el titular del mismo informará a la dirección de la ENTIDAD, quien deberá coordinar la adopción de las medidas que correspondan, para determinar la causa y responsables de dicho incumplimiento, así como también para adoptar prontamente los correctivos a que haya lugar.

Artículo 23. Asunción de decisiones.

Adoptar las medidas tendientes a cumplir con las decisiones del SERVICIO, cuando éstas sean aceptadas expresamente por los reclamantes.

Artículo 24. De información a los clientes

Informar a los clientes de la ENTIDAD tal y como se establece en el Título IV – Capítulo Primero de la existencia y funciones del SERVICIO, así como del contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente y de los derechos que les asisten para presentar sus quejas y reclamaciones, del procedimiento para su formulación y de la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 25. De dotación de medios

Dotar al SERVICIO de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones previstas en este Reglamento.

Artículo 26. Estudio de la viabilidad de sugerencias de mejora.

La ENTIDAD deberá estudiar y valorar la viabilidad de las recomendaciones o sugerencias de mejora que:

- realice el titular del SERVICIO en relación con sus competencias,
- que presenten sus clientes a través del SERVICIO, tal y como se estipula en el artículo 15 – apartado 10.

Artículo 27. De la memoria anual.

La ENTIDAD tiene la obligación de integrar el informe explicativo del desarrollo de la función del SERVICIO durante el ejercicio precedente, en la memoria anual, cuya regulación se establece en el Título V, capítulo Primero.

TITULO II

DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO PRIMERO: DEL OBJETO, FORMA Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 28. Objeto

Las personas referidas en el artículo 3 del presente reglamento podrán dirigirse al SERVICIO cuando estimen que sus relaciones con la ENTIDAD han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, injusto o no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Artículo 29. Forma de presentación

- 29.1.- Las reclamaciones de los clientes deberán presentarse por escrito, haciendo constar como mínimo la información detallada en el artículo 30.
- 29.2.- Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación. En el caso de representación se requiere poder simple formalizado mediante carta firmada por el representante y su representado, según el modelo del Anexo IV de este reglamento.
- 29.3.- La presentación de quejas o reclamaciones podrá realizarse por las siguientes vías:
 - a) Directamente en las oficinas de la ENTIDAD o al SERVICIO.
 - b) Por correo ordinario a la dirección postal del SERVICIO.

- c) A través del correo electrónico del SERVICIO que se habilitara para tal fin y ajustándose a las exigencias previstas en la ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Artículo 30. Contenido de la queja o reclamación

La queja o reclamación deberá presentarse en un documento escrito que deberá contener como mínimo la siguiente documentación:

- a) Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de que se trate.

Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por poder simple formalizado mediante carta firmada por el representante y su representado, según el modelo del Anexo IV del este reglamento, o por cualquier otro medio admitido en derecho.

- b) Descripción clara, completa y precisa de los hechos y motivos de la queja.
- c) Formulación clara y precisa de la petición que el reclamante busca le sea reconocida por la ENTIDAD.
- d) La identificación de la oficina, departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- e) Declaración de no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- f) Lugar, fecha y firma.

Artículo 31. Pruebas documentales.

El reclamante deberá aportar junto con la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder y que fundamenten la misma.

Artículo 32. Del acuse de recibo

Con objeto de tener una constancia de la presentación de la queja o reclamación y que así el reclamante pueda ejercer su derecho de presentar la misma a las autoridades competentes si en el plazo de dos meses no ha sido resuelta, o ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, por parte del SERVICIO, se procederá, según los casos:

1. Cuando el reclamante entregue la misma en las oficinas de la ENTIDAD o directamente al SERVICIO, se le entregará una fotocopia de la misma con fecha de entrada y sello.
2. Cuando el reclamante opte por enviar la queja o reclamación por cualquier otro medio, se le enviará acuse de recibo a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación con objeto de que el reclamante posea una constancia de la presentación de la misma.

Artículo 33. Fecha de recepción de la queja o reclamación

A todos los efectos, se entenderá por fecha de recepción de la queja o reclamación el día en el que el reclamante presentó la queja, directamente o a través de representación, en las oficinas de la ENTIDAD o al SERVICIO.

En el caso de que la queja o reclamación no fuese presentada en persona, se entenderá por fecha de presentación, el día en el que:

- fue enviada al SERVICIO a través de medios informáticos, telemáticos o electrónicos, ajustándose a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- fue enviada al SERVICIO por correo ordinario certificado.
- fue recibida por el SERVICIO a través de correo ordinario sin certificar.

Artículo 34. Del plazo para presentar las quejas y reclamaciones

Se establece el plazo de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tiene conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, para que éste pueda dirigirse al SERVICIO y presentar la misma.

CAPÍTULO SEGUNDO: DE SU TRAMITACIÓN

Artículo 35. Admisión o inadmisión a trámite.

Dentro de los cinco 5 días naturales siguientes a la fecha de recepción de la queja o reclamación, el SERVICIO deberá decidir si el asunto que se le somete es admitido o no a trámite.

Artículo 36. Rechazo de la admisión a trámite

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 artículo 3 de este Reglamento y los demás previstos en la orden Ministerial ECO/734/2004 del Ministerio de Economía.
- 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 se refieran a hechos sucedidos con dos años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Artículo 37. Comunicación de inadmisión

Cuando no sean admisibles a trámite las quejas o reclamaciones, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado en informe motivado, dándole un plazo de 10 días naturales para alegar en su caso. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

En cualquier caso, en la comunicación de inadmisión se informará al reclamante de su derecho a dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.

Asimismo, se le informará que no podrá presentarla nuevamente ante el SERVICIO de la ENTIDAD mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

Artículo 38. Insuficiencia de información.

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 10 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Ello sin perjuicio de que posteriormente pueda tramitar su queja con la información completa dentro del plazo previsto en el artículo 34.

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 artículo 43 de este Reglamento.

Artículo 39. Trámite de las Quejas.

Recibida la queja o reclamación por el SERVICIO se procederá a la apertura del expediente y se tramitarán conforme a las siguientes reglas:

1. Acusar recibo al reclamante informándole de la aceptación de su queja o reclamación y de las acciones que emprenderá para atender la queja o reclamación interpuesta. Asimismo, se informará al reclamante del derecho de acceso a la información del expediente que le asiste según lo establecido en el artículo 42.
2. Se dará traslado de ella al departamento o servicio a que se refiere en su caso la queja o reclamación a fin de que se allegue la información pertinente y presente los argumentos en que fundamenta su posición.
3. Podrá ampliarse, en caso de necesidad, en el curso de la tramitación del expediente, 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.
4. Recibida en forma completa la información que haya requerido, el SERVICIO deberá estudiarla y tomar la decisión que considere del caso.

Artículo 40. Establecimiento de plazos

El SERVICIO, podrá establecer plazos prudenciales en cualquiera de los procesos anteriores, con objeto de cumplir el plazo de tramitación estipulado en el artículo 43.

Artículo 41. Inadmisión en el tramite de la queja o reclamación.

Si después de iniciada la tramitación de la queja o reclamación, el SERVICIO tuviera conocimiento de la concurrencia previa a su presentación o con posterioridad a ella, de cualquiera de las circunstancias recogidas en el artículo 36, se cerrara el expediente comunicando su decisión al reclamante.

En consecuencia, una vez presentada la reclamación por parte del cliente, éste deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto, hasta que el SERVICIO le comunique su resolución o hasta que venza el plazo establecido en el artículo 43.

Artículo 42. Acceso a los documentos relativos a la reclamación

El reclamante tendrá derecho, en cualquier momento, a solicitar información sobre el estado de su reclamación. Es obligación del SERVICIO permitirle el acceso a las informaciones y documentos relativos a la queja o reclamación presentada. Para ello podrá expedir copia simple de los documentos e informaciones que le sea solicitada por parte del reclamante.

Artículo 43. Plazo de tramitación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de 2 meses a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Artículo 44. Desistimiento del reclamante

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 45. Allanamiento

A la vista de la queja o reclamación, la dirección de la ENTIDAD podrá, en cualquier momento anterior a que el SERVICIO profiera su decisión, rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste.

En este caso, el SERVICIO pondrá en conocimiento del reclamante la solución o rectificación que realiza la ENTIDAD del hecho que dio origen a la queja o reclamación. De ser la solución o rectificación de la ENTIDAD de total satisfacción para el reclamante, se procederá al archivo de la queja o reclamación dando informe de ello al reclamante.

CAPÍTULO TERCERO: DE SU RESOLUCIÓN

Artículo 46. Conclusión del expediente

El expediente concluirá con un informe de resolución, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de las cláusulas contractuales, normas de transparencia y protección de la clientela y si la ENTIDAD se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones y ajustarse al artículo 47.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Artículo 47. Contenido de la decisión del SERVICIO

Las decisiones que adopte el SERVICIO se deberán consignar en escrito que contenga, cuando menos, lo siguiente:

1. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
2. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
3. La relación de las fechas y el procedimiento seguido.
4. Los motivos que fundamentan su decisión de acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior.
5. La facultad que asiste al reclamante, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, a acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para la presentación de la queja o reclamación ante este, con especificación de su dirección postal y electrónica.
6. Asimismo, se le informará de su derecho a ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.
7. La imposibilidad de recurso ante el SERVICIO.
8. Se le informará que, en caso de aceptación, para la ejecución del contenido de la misma deberá comunicar su aceptación al SERVICIO, tal y como se especifica en el artículo 50 de este Reglamento.

Artículo 48. Comunicación de la Decisión

La notificación será comunicada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha de resolución, sin superar en ningún caso el plazo establecido en el artículo 43.

Artículo 49. Efectos de la resolución para el reclamante

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución del SERVICIO y, en caso de no aceptarla, podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas.

Artículo 50. Aceptación de la resolución

La aceptación de la resolución deberá hacerse por escrito y acompañada de la renuncia expresa a toda otra acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea judicial, administrativa, arbitral o de cualquier otra índole. Esta renuncia constituye condición previa necesaria para la ejecución del contenido de la resolución en todas sus partes.

Artículo 51. Comunicación con el reclamante

Todas las comunicaciones que el SERVICIO realice al reclamante se harán 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.

TITULO III

DEL REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO PRIMERO: DEL EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN

Artículo 52. Elaboración de expedientes

Por cada reclamación o queja recibida, ya sea admitida o no, se elaborará un expediente que deberá contener:

- Hoja de queja o reclamación presentada por el reclamante.
- La relación de fechas y el procedimiento seguido.
- Información recopilada para la tramitación de la misma.
- Escrito con la resolución.
- Aceptación o no por parte del reclamante.

Los expedientes se guardarán por el plazo legal que sea de aplicación a partir de la fecha de ocurrencia del hecho que origina la queja o reclamación.

Se mantendrá un archivo físico con los expedientes y una base de datos electrónica en la que se registrará la información contenida en el expediente, con el objeto de poder llevar una

gestión, seguimiento y control de las quejas y reclamaciones presentadas al SERVICIO y, permitir así, realizar el informe anual sobre el desarrollo de las actividades del SERVICIO.

Artículo 53: Registro de expedientes

Toda queja o reclamación interpuesta a la ENTIDAD deberá registrarse en el “Registro de Expedientes” y será obligación del titular del SERVICIO la conservación y el mantenimiento del mismo, tomando las medidas necesarias a fin de que éstos no sean adulterados, modificados, sustraídos o destruidos total o parcialmente.

Artículo 54: Mantenimiento e información del “Registro de Expedientes”

El procedimiento que debe seguir el titular del SERVICIO para registrar las quejas y reclamaciones en el “Registro de Expedientes” es el siguiente:

1. Asignar, al inicio del procedimiento, un código de expediente correlativo para cada queja o reclamación recibida.
2. Bajo el Código de expediente deberá registrarse:
 - a) La fecha de recepción de la reclamación o queja
 - b) Datos identificativos del reclamante:
 - Nombre y apellidos:
 - Razón social:
 - Representante de la empresa:
 - CIF o NIF:
 - Dirección postal:
 - Código postal:
 - Población:
 - Provincia:
 - Teléfono:
 - e-mail:
 - c) Calidad del reclamante:
 - Tomador
 - Asegurado
 - Beneficiario
 - Tercero perjudicado
 - d) número de póliza o pólizas al que hace referencia
 - e) motivo de la queja o reclamación

- f) documentación aportada, si procede
 - g) aceptación o no de la queja o reclamación
 - h) en caso negativo razón por la cual no se le dio curso a la queja o reclamación.
3. Registrar los procedimientos seguidos en el trámite, indicando las fechas
 4. Resolución, indicando la fecha en la que se comunica al reclamante.
 5. Aceptación o no del reclamante, indicando la fecha.

CAPÍTULO SEGUNDO: DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 55. Inscripción del fichero en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos

Según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el titular del SERVICIO notificará la existencia del fichero de “Registro de Expedientes” y del archivo físico de expedientes a la Agencia de Protección de Datos para su posterior inscripción en el Registro General.

Artículo 56. Responsable del fichero y del archivo

A todos los efectos, se comunicará a la Agencia de Protección de Datos que el responsable del fichero “Registro de Expedientes” y del archivo físico de los expedientes es el titular del SERVICIO, para lo cual deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Artículo 57. Deber de información sobre el archivo y el fichero

La ENTIDAD informará al reclamante, si es persona física, de la existencia de un archivo y fichero de datos de carácter personal creado con los datos de la queja o reclamación interpuesta.

Artículo 58. Autorización de recopilación de datos

Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los clientes, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos y su aceptación manifiesta para la inclusión de los datos en el fichero de “Registro de Expedientes”, así como el almacenaje en el archivo físico del expediente, con el único y exclusivo fin de poder tramitar su queja o reclamación.

Artículo 59. Terceras personas

Cuando para la tramitación del expediente sea indispensable recoger datos de otras personas físicas, a parte del reclamante, es deber del SERVICIO informar a estas personas de forma expresa, precisa e inequívoca, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo

que ya hubiera sido informado con anterioridad, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de:

1. La existencia del archivo de expedientes y del “Registro de Expedientes”.
2. La posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
3. La identidad del titular del SERVICIO de la ENTIDAD como responsable del archivo y fichero.

Artículo 60. Ejercicio del derecho de cancelación

El reclamante podrá ejercitar, respecto de los datos recabados en la forma prevista en el apartado anterior, los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, y en particular los derechos de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición, siempre que resultase pertinente, así como el de revocación del consentimiento para la cesión de sus datos o para cualquiera de los usos antes señalados. La solicitud escrita y firmada podrá presentarse ante el titular del SERVICIO y enviarse por fax o por correo ordinario.

Artículo 61. Cancelación de los datos

Los datos de carácter personal del archivo físico de expedientes y del fichero “Registro de Expedientes” serán cancelados y destruidos en su totalidad una vez transcurrido el plazo de 2 años a partir de la fecha de resolución de la queja o reclamación.

Artículo 62. Datos del informe anual

Al incluir el informe anual en la memoria de la ENTIDAD que será presentada al Registro Mercantil y, al ser ésta una fuente accesible al público, queda expresamente prohibido y según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, hacer referencia en dicho informe a cualquier información de carácter personal que este sujeta a dicha ley.

TITULO IV

DEL DEBER DE INFORMACIÓN

CAPITULO PRIMERO: DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Artículo 63. Deber de información

La ENTIDAD informará a sus clientes de la existencia y funciones del SERVICIO así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus quejas y reclamaciones, la forma de imponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Artículo 64. Acceso al Reglamento

LA ENTIDAD tendrá en sus oficinas el Reglamento para la Defensa del Cliente con objeto de que cualquier cliente que lo desee, pueda consultarlo.

Artículo 65. Difusión del servicio

Para la difusión del servicio la ENTIDAD colocará en un lugar visiblemente notorio para los clientes un cartel informativo, cuyo modelo se adjunta en el Anexo III del presente reglamento.

El cartel informativo estará situado en un lugar en que resulte visible y legible, siendo el tamaño de las letras, como mínimo, de un centímetro.

Artículo 66. Información al cliente

66.1.- Se creará un sitio web que contendrá la siguiente información en cuanto a los derechos que asisten a los clientes de presentar quejas y reclamaciones y del procedimiento para tal fin:

- La existencia del SERVICIO con su dirección postal y electrónica, así como el procedimiento que debe seguirse para poner una queja o reclamación ante el mismo.
- El Reglamento para la Defensa del Cliente que regula el funcionamiento del SERVICIO.
- La obligación por parte de la ENTIDAD de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el SERVICIO.
- La facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del SERVICIO, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Dirección postal y electrónica del Comisionado al que hace referencia el punto anterior, así como la necesidad de agotar la vía del SERVICIO para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

66.2.- Adicionalmente el sitio web contendrá además, la siguiente información con el objeto de poder imprimirla y entregársela al cliente que solicite información sobre las actividades del SERVICIO:

- un folleto con las disposiciones del punto anterior
- modelo de la hoja de quejas y reclamaciones con el fin de facilitar a los clientes de la ENTIDAD las comunicaciones con el SERVICIO.

66.3.- Se permitirá la presentación de quejas y reclamaciones a través del sitio web de acuerdo con el modelo de formulario de toma de datos del anexo II de este reglamento, siempre y cuando se ajuste a las exigencias previstas en la ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

Artículo 67. Disposición de hojas de quejas y reclamaciones para los clientes.

La ENTIDAD tendrá a disposición de sus clientes hojas de quejas y reclamaciones que contendrán la información especificada en el artículo 30 de este reglamento y que se ajustará al modelo del Anexo II.

Cuando el cliente solicite una hoja de reclamaciones se le deberá suministrar en el mismo lugar en que la demande, sin remitirle a otras dependencias o a oficinas centrales distintas del lugar en que se han producido los hechos causantes de la queja o reclamación.

TITULO V

DE LA MEMORIA Y OTRAS DISPOSICIONES

CAPITULO PRIMERO: DE LA MEMORIA

Artículo 68. La realización del informe.

Dentro del primer trimestre de cada año, el SERVICIO, presentará ante la dirección general de la ENTIDAD un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, cuyo contenido se especifica en el artículo siguiente.

Artículo 69. Contenido del informe

El titular del SERVICIO dará cuenta de la gestión realizada en el informe anual, cuyo modelo figura en el Anexo I y que contendrá la siguiente información:

- 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.

Artículo 70. La publicación del informe

Un resumen del informe se incluirá en la Memoria Anual de la ENTIDAD.

CAPITULO SEGUNDO: OTRAS DISPOSICIONES

Disposición primera. Aprobación del Reglamento y su verificación

Una vez aprobado por la dirección general de la ENTIDAD, este Reglamento se presentará a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para que procedan a verificar que contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Disposición segunda. Comunicación del Titular del SERVICIO

Se realizará una comunicación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones con la designación del titular del SERVICIO de la ENTIDAD antes del 24 de julio de 2.004, fecha de entrada en vigor de la Orden Ministerial ECO/734/2004 por la que se regulan los requisitos y procedimientos que deben cumplir este SERVICIO.

En caso de cese del titular del SERVICIO y cubierta la vacante por otra persona, tal y como se especifica en el artículo 13, el nombramiento del nuevo titular se comunicará a la Dirección General de Seguros y Pensiones y al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones inmediatamente.

Disposición tercera. Comunicación del interlocutor con el Comisionado

Para atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones pueda efectuar, en el ejercicio de sus funciones, a la ENTIDAD se designará un interlocutor y se comunicará su designación a dicho Comisionado.

Disposición cuarta. Relación con el Comisionado

El interlocutor con el Comisionado en representación de la ENTIDAD 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 19 de diciembre, de firma electrónica y su normativa de desarrollo.

A tales efectos, el interlocutor con el Comisionado estará en posesión de un certificado electrónico que cumpla con la recomendación UIT X.509.V3 (ISO/IEC 9594-8 de 1997).

Disposición quinta. Puesta en marcha del SERVICIO

El SERVICIO comenzará su actividad a partir del 1 de enero de 2006.

ANEXOS

ANEXO I: INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el SERVICIO presentará ante la dirección general de la ENTIDAD, un informe del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de ajustarse a los siguientes epígrafes:

- 1.- Información estadística.
- 2.- Decisiones dictadas.
- 3.- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- 4.- Recomendaciones o sugerencias.

1.- Información estadística

1.1.- De las quejas y reclamaciones presentadas

PERIODO	PRESENTADAS	ADMITIDAS	NO ADMITIDAS	ALLANAMIENTO DE LA ENTIDAD	DESISTIMIENTO DEL INTERESADO	FAVORABLE AL RECLAMANTE	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE	CUANTÍA E IMPORTES AFECTADOS
Enero								
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								
TOTAL ANUAL								

1.2.- De los motivos de inadmisión de las quejas y reclamaciones

PERIODO	MOTIVO A	MOTIVO B	MOTIVO C	MOTIVO D	MOTIVO E	TOTAL
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
TOTAL ANUAL						

- A. Se omitieron datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concretaba el motivo de la queja o reclamación.
- B. Se ha pretendido tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento era competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encontraba pendiente de resolución o litigio o el asunto había sido ya resuelto en aquellas instancias.

- C. Los hechos, razones y solicitud en que se concretaban las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en artículo 3 del Reglamento para la Defensa del Cliente y los demás previstos en la orden Ministerial ECO/734/2004 del Ministerio de Economía.
- D. Se formulaban quejas o reclamaciones que reiteraban otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- E. Se referían a hechos sucedidos con dos años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja o reclamación.

1.3.- De los motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados

MATERIA	CUANTÍA	FAVORABLE AL RECLAMANTE	DESFAVORABLE AL RECLAMANTE

2.- Decisiones dictadas.

En este apartado se realizará informe clasificado por apartados, según haya sido el motivo causante de la queja o reclamación.

El informe se realizará siguiendo el siguiente esquema:

A. Motivo de la queja o reclamación.

Resumen de las decisiones dictadas indicando el carácter favorable o desfavorable para el reclamante, cuantía e importes afectados y la aceptación o no por parte del reclamante.

B. Motivo de la queja o reclamación.

Resumen de las decisiones dictadas indicando el carácter favorable o desfavorable para el reclamante, cuantía e importes afectados y la aceptación o no por parte del reclamante.

C. Motivo de la queja o reclamación.....

3.- Criterios generales contenidos en las decisiones.

En este apartado se realizará informe clasificado por apartados, según haya sido el motivo causante de la queja o reclamación.

El informe se realizará siguiendo el siguiente esquema:

A. Motivo de la queja o reclamación.

Resumen de las decisiones dictadas indicando el criterio general contenido en la misma.

B. Motivo de la queja o reclamación.

Resumen de las decisiones dictadas indicando el criterio general contenido en la misma.

C. Motivo de la queja o reclamación.

4.- Recomendaciones o sugerencias.

En este apartado se recogerán las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia del titular del SERVICIO, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

ANEXO II: HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

PERSONAS FÍSICAS:

Nombre y Apellidos:

D.N.I: _____ Domicilio:

Población : _____ Provincia : _____ C.P:

En caso de representación:

Nombre y Apellidos de la persona representada:

El representante lo hace en calidad de:

PERSONAS JURÍDICAS:

Razón social:

C.I.F: _____ Domicilio:

Población : _____ Provincia : _____ C.P:

Datos del registro público de la entidad:

Datos de la persona que presenta la queja o reclamación:

Nombre y Apellidos:

D.N.I: _____ Actúa en calidad de:

IDENTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO U OFICINA A LA QUE SE REFIERE LA QUEJA:

ENTIDAD: _____

Departamento:

QUEJA O RECLAMACIÓN:

Describe los hechos y motivos de la queja o reclamación que presenta ante el Servicio de Atención al Cliente de la ENTIDAD:

PETICIÓN QUE REALIZA A LA ENTIDAD:

Describe la petición que realiza a la ENTIDAD en relación a los hechos anteriormente descritos:

Por la presente declaro no tener conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

En _____ a _____ de _____ de
_____2.00__

Firma del reclamante:

ANEXO III: CARTEL INFORMATIVO

PARA PRESENTAR QUEJAS O RECLAMACIONES DIRIJASE A:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

APARTADO DE CORREOS 2053

28080 MADRID

cliente@quejasyreclamaciones.com

Para más información diríjase a cualquier empleado de la ENTIDAD o visite nuestra web

www.quejasyreclamaciones.com

Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004 del 11 de marzo de 2.004

ANEXO IV: PODER SIMPLE

Por la presente, yo _____ (Nombre y Apellidos del Representado), con DNI _____, autorizo a _____ (Nombre y Apellidos del Representante, con DNI _____ y domicilio en _____, situado en _____, provincia de _____, a cursar y gestionar la queja o reclamación en mi nombre ante la ENTIDAD _____, referente a la/s poliza/s número/s _____.

Firma Representante

Firma Representado

En _____ a _____ de _____ de 2.0_____