

REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT PER A QUEIXES I RECLAMACIONS – “Asesoria Balear de Seguros y Riesgos, Correduría de Seguros, S.L. (ABR)”

PREÀMBUL	2
CAPÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
ARTICLE 1. OBJECTE	2
ARTICLE 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
CAPÍTOL II. DESIGNACIÓ I REGULACIÓ DEL SERVEI	2
ARTICLE 3. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	2
ARTICLE 5. INCOMPATIBILITATS	3
ARTICLE 6. CESSAMENT	3
ARTICLE 7. COMPETÈNCIES	3
CAPÍTOL III. QUEIXES, RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ	4
ARTICLE 8. TERMINI DE PRESENTACIÓ	4
ARTICLE 9. COL·LABORACIÓ	4
ARTICLE 10. FORMA, CONTINGUT I LLOC DE LA PRESENTACIÓ DE LES QUEIXES I LES RECLAMACIONS.	4
ARTICLE 11. ADMISSIÓ A TRÀMIT	5
ARTICLE 12. TRAMITACIÓ	6
ARTICLE 13. APLANAMENT I DESISTIMENT	6
ARTICLE 14. FINALITZACIÓ I NOTIFICACIÓ	6
CAPÍTOL IV. RELACIONS I INFORMES	7
ARTICLE 15. RELACIÓ AMB EL SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONS DE PENSIONS.	7
ARTICLE 16. INFORME ANUAL	7
DISPOSICIÓ FINAL	7
ANNEX I – QUEIXES I RECLAMACIONS RELACIONADES AMB LA COMERCIALIZACIÓ DE PLANS I FONS DE PENSIONS	8

PREÀMBUL

De conformitat amb el que s'estableix a l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre els Departaments i Serveis d' Atenció al Client i el Defensor del Client de les Entitats Financeres, publicat al BOE núm. 72 de 24 de març de 2004, s'estableix el present Reglament del Servei d'Atenció al client d'**ASESORIA BALEAR DE SEGUROS Y RIESGOS, Correduría de Seguros S.L** (d'ara endavant, "**ABR Corredoria d'Assegurances**").

El present Reglament que regula el Servei d'Atenció als Clients d'ABR Corredoria d'Assegurances i a tercers perjudicats, té per objecte fixar el sistema d'atenció i de resolució de queixes i reclamacions de clients i de tercers perjudicats que es presentin davant de la Corredoria (en endavant la paraula client s'entendrà referida també als tercers perjudicats), adaptant-se la societat, en les seves actuacions, a les previsions legals en matèria de transparència i protecció de la clientela de les entitats financeres.

CAPÍTOL I. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Article 1. Objecte

Aquest reglament té per objecte regular l'estructura, els procediments de selecció del responsable i el règim d'actuació del Servei d'Atenció al Client d'ABR Corredoria d'Assegurances.

Article 2. Àmbit d'aplicació

L'àmbit subjectiu del Reglament és d'aplicació a ABR Corredoria d'Assegurances.

CAPÍTOL II. DESIGNACIÓ I REGULACIÓ DEL SERVEI

Article 3. Servei d'Atenció al Client

1. ABR Corredoria d'Assegurances crea el Servei d'Atenció al Client, la responsabilitat del qual recaurà en una persona de reconeguda experiència i professionalitat en l'àmbit jurídic, econòmic o financer.
2. La designació del titular del Servei, que serà realitzada pel Consell d'Administració o òrgan equivalent de l'entitat, serà comunicada a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del Ministeri d'Economia, i serà ratificada en el primer Consell d'Administració que se celebri amb posterioritat.
3. Correspon al Servei d'Atenció al Client d'ABR Corredoria d'Assegurances instruir els expedients per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els seus clients els presentin relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
4. El Servei d'Atenció al Client comptarà amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius necessaris per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients de la societat presentin. El Servei prendrà les decisions de manera autònoma.

Article 4. Requisits i termini

1. El titular del Servei d'Atenció al Client reunirà els requisits d'honorabilitat comercial i professional i comptarà amb el coneixement i l'experiència adequats per exercir les seves funcions, en els termes previstos a l'article 5 de l'Ordre EC0/734/2004, d'11 de març del 2004.
2. El mandat és de tres d'anys, i l'entitat pot renovar aquest mandat per períodes iguals de temps, totes les vegades que ho consideri convenient.

Article 5. Incompatibilitats

1. No poden exercir les funcions de titular del Servei d'Atenció al Client els qui pertanyin als òrgans d'administració d'ABR Corredoria d'Assegurances, o bé hi exerceixin funcions de direcció.
2. S'han d'abstenir de conèixer aquells assumptes que presentin un interès directe per a ells per afectar directament els seus familiars per consanguinitat o afinitat fins al tercer grau directe o col·lateral. En aquest cas serà el Consell d'Administració o òrgan equivalent de l'entitat qui nomenarà la persona que ha de gestionar la queixa o reclamació plantejada.

Article 6. Cessament

1. El titular del Servei d'Atenció al Client cessarà en les seves funcions per compliment del termini, desistiment, impossibilitat física d'exercici de les seves funcions o greu incompliment dels seus deures.
2. Les dues darreres circumstàncies seran apreciades pel Consell d'Administració, amb la instrucció prèvia del corresponent expedient contradictori pel mateix òrgan.

Article 7. Competències

1. Correspon al Servei d'Atenció al Client la instrucció dels expedients que es tramiten per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients d'ABR Corredoria d'Assegurances presentin, relacionats amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
2. Les decisions del Servei d'Atenció al Client s'han de produir en el termini d'UN MES des de la presentació de la reclamació o la queixa en cas que qui presenti la queixa tingui la consideració de consumidor o usuari – art. 21 TRLGDCU - (en cas de no tenir la consideració de consumidor o usuari el termini per a la resolució és de DOS MESOS).
3. Finalitzat aquest termini, sense que la queixa o reclamació hagi estat resolta, denegada la seva admissió o desestimada pel Servei d'Atenció al Client, el client podrà acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGSFP).

CAPÍTOL III. QUEIXES, RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ

Article 8. Termini de presentació

Als efectes del que preveu l'Ordre EC0/734/2004, els clients podran presentar reclamacions o queixes durant els dos anys posteriors al moment en què tinguessin coneixement dels fets causants de la reclamació o queixa.

Article 9. Col·laboració

Els departaments i serveis d'ABR Corredoria d'Assegurances prestaran tot el suport al Servei d'Atenció al Client en la tramitació i la resolució dels expedients de reclamacions i queixes, subministrant especialment tota la informació requerida en l'exercici de les seves funcions.

Article 10. Forma, contingut i lloc de la presentació de les queixes i les reclamacions.

1. La presentació de les queixes i reclamacions es pot efectuar, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents. La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'ha d'ajustar a les exigències previstes a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
2. El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document en què es farà constar:
 - a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
 - b) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
 - c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació.
 - d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació és substància a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
 - e) Lloc, data i signatura.
3. El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que obrin en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.
4. Les queixes i reclamacions podran ser presentades davant del Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina oberta al públic d'ABR Corredoria de Seguros, així com a l'adreça de correu electrònic habilitada amb aquesta finalitat.

Article 11. Admissió a tràmit

1. Rebuda la queixa o reclamació, en cas que no hagi estat resolta a favor del client pel mateix departament o servei objecte de la queixa o reclamació, aquesta serà remesa al Servei d'Atenció al Client.

El que s'estableix al paràgraf anterior s'entendrà sense perjudici que el còmput del termini màxim de terminació començarà a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació al Servei d'Atenció al Client. En tot cas, s'ha d'acusar rebut per escrit i deixar constància de la data de presentació als efectes del còmput del termini esmentat.

Un cop rebuda la queixa o reclamació pel Servei d'Atenció al Client, es procedirà a l'obertura d'expedient i es comunicarà als òrgans de direcció d'ABR Corredoria d'Assegurances.

La queixa o reclamació la presentarà una sola vegada l'interessat, sense que se'n pugui exigir la reiteració davant de diferents òrgans de l'entitat.

2. Si no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no poguessin establir-se amb claredat els fets de la queixa o reclamació, es requerirà al signant per completar la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que si així no ho fes s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors a què fa referència el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de resolució previst a l'apartat 2 de l'article 7 del present Reglament.

3. Només es pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometen dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o aquesta estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre Ministerial EC0/734/2004, d'11 de març de 2004.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per presentar queixes i reclamacions que estableix l'article 8 d'aquest Reglament.
- f) Quan es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, caldrà abstenir-se de tramitar la primera.

4. Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, i li donarà un termini

de deu dies naturals perquè presenti les alegacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d' inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 12. Tramitació

El Servei d'Atenció al Client demanarà en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de ABR Corredoria d' Assegurances, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

Els departaments i serveis contestaran els requeriments en el termini de cinc dies, i aquest termini es podrà ampliar en base a petició motivada del departament o servei obligat a respondre.

Article 13. Aplanament i desistiment

Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectificués la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho haurà de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, llevat que hi hagi desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense cap altre tràmit.

Els interessats poden desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb el interessat.

Article 14. Finalització i notificació

1. Per resoldre els expedients, el Servei d'Atenció al Client podrà demanar tots els informes que consideri oportuns als departaments i serveis d'ABR Corredoria d'Assegurances.

2. L'expedient haurà de finalitzar en el termini màxim d' UN MES en cas que qui presenti la queixa tingui la consideració de consumidor o usuari – art. 21 TRLGDCU - (en cas de no tenir la consideració de consumidor o usuari el termini per a la resolució és de DOS MESOS), a partir de la data en què la queixa o reclamació fos presentada al Servei d'Atenció al Client.

3. La decisió serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a cada queixa o reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicable, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, cal aportar les raons que ho justifiquin.

4. La decisió serà comunicada prèviament, dins el termini corresponent, als òrgans de direcció d'ABR Corredoria d'Assegurances per als quals no serà vinculant.

La decisió serà notificada als interessats en el termini de 10 dies naturals a comptar de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, de 19 de desembre de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el

reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què hagi estat presentada la queixa o reclamació.

CAPÍTOL IV. RELACIONS I INFORMES

Article 15. Relació amb el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

ABR Corredoria d'Assegurances atindrà els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions li pugui fer en l'exercici de les seves funcions.

En cas que l'informe del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances fos desfavorable a ABR Corredoria d'Assegurances, la Corredoria estarà obligada a informar el Servei de Reclamacions de la DGSFP que ha procedit a la rectificació voluntària en un termini no superior a un mes de la notificació.

Article 16. Informe Anual

1. Dins del primer trimestre de cada any, el titular del Servei d'Atenció al Client presentarà davant del Consell d'Administració un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

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

2. Almenys un resum de l'informe s'integrarà a la memòria anual de l'entitat.

Disposició Final

Aquest Reglament entrarà en vigor a partir de la seva aprovació pel Consell d'Administració òrgan equivalent de l'entitat.

ANNEX I – QUEIXES I RECLAMACIONS RELACIONADES AMB LA COMERCIALIZACIÓ DE PLANS I FONS DE PENSIONS

La Llei 2/2011 de 4 de març d'Economia Sostenible va introduir un nou article 26 bis al RDL 1/2002, de 29 de novembre (pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Regulació dels Plans i Fons de pensions), que estableix, entre altres obligacions, una sèrie d'especificitats en relació amb les reclamacions formulades pels partícips i beneficiaris o els seus drethavents respecte als plans de pensions del sistema individual:

1. Aquestes reclamacions s'han de sotmetre al Defensor del partípcip de l'entitat promotora del pla.
2. La decisió del Defensor del partípcip favorable a la reclamació ha de vincular la Corredoria d'Assegurances. Aquesta vinculació no serà obstacle a la plenitud de tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes o arbitratge ni a l'exercici de les funcions de control i supervisió administrativa.

En conseqüència, rebuda una reclamació del tipus esmentat per part del Servei d'Atenció al Client l'ha de trametre al Defensor del partípcip de l'entitat promotora que correspongui, i notificar aquesta acció al reclamant.