

## **REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CLIENTE**

### **PREÁMBULO.**

*El presente reglamento, regula el funcionamiento del servicio de atención al cliente y de esta sociedad de correduría de seguros. El presente reglamento se encuentra redactado de conformidad con lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía 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 la prestación del servicio, se contrata una empresa externa "GABINETE DE APOYO A LOS MEDIADORES, S.L. (GAM) que prestará el servicio de acuerdo con lo estipulado en el presente reglamento.*

*Esta sociedad de correduría de seguros, ha aprobado el presente Reglamento como propio.*

**Artículo 1.** Serán funciones del Gabinete de Apoyo a Mediadores, S.L.:

1. Prestar el servicio de atención al cliente para las corredurías de seguros asociadas al mismo y en concreto:

Proteger los derechos de los clientes, basándose en los principios de equidad, buena fe y transparencia en las relaciones que éstos mantengan con la correduría de seguros, en especial las funciones relativas al Servicio de atención al cliente recogido en la orden ECO/734/2004

**Artículo 2.** Todo cliente de la correduría de seguros tendrá derecho de someter a conocimiento y decisión de esta sociedad cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente reglamento.

**Artículo 3.** Las corredurías de seguros, tiene el deber de facilitar a esta sociedad toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

**Artículo 4.** Exclusión de competencias.

Quedan excluidas de la competencias de GAM, S.L. las siguientes cuestiones:

- Las reclamaciones que presenten otros Agentes y Corredores de Seguros que no acrediten debidamente la representación de sus clientes
- Las que tengan por objeto una pretensión de carácter económico superior a 6.000,00 €.
- Las quejas y reclamaciones sobre las que exista un finiquito firmado
- Las que se encuentren sometidas a decisión judicial o administrativa.
- Las relaciones entre las corredurías de seguros y sus empleados.

Este servicio de defensa del cliente conocerá del resto de asuntos no incluidos en el párrafo anterior en única instancia.

**Artículo 5.** La sociedad GAM, S.L. actuara con independencia plena y autonomía con respecto a las sociedades de correduría de seguros adheridas a la misma.

Las decisiones de GAM, S.L. favorables al reclamante vincularan a las entidades de correduría de seguros.

Contra la decisión de GAM, S.L. se podrán formular las quejas y reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

**Artículo 6.** La sociedad GAM, S.L. tiene plenas facultades y autonomía para establecer su propia estructura organizativa al objeto de cumplir con los objetivos marcados.

**Artículo 7. 1.** Tramitación de las reclamaciones.

a.) 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

b.) El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- 1) 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.
- 2) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- 3) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- 4) 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.
- 5) 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.

c.) Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas por las siguientes vías:

1. En la oficina de la correduría de seguros
2. En la oficina de GAM, S.L. en la siguiente dirección:  
C/ Nuestra Señora de Guadalupe, 15 bajo  
28028 – MADRID
3. Por fax, utilizando el siguiente numero: 91.356.88.25
4. Por correo electrónico a la siguiente dirección:  
clientes\_gam@telefonica.net

2. 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, esta será remitida a esta sociedad.

3. En todo caso, esta sociedad de defensa del cliente dispondrá 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 que corresponda.

4. 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 o servicio de atención al cliente. En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar 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 que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

5. 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 un 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 previsto en el apartado 3 del artículo 10 de esta Orden.

**Artículo 8.** Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 el apartado 2 del artículo 2 de esta Orden.
- 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.

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.

**Artículo 9.** 1. 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.

2. 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, la sociedad GAM, S.L. 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.

**Artículo 10.** 1. 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 departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

2. 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.

3. 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.

**Artículo 11.**

1. La sociedad GAM, S.L. atenderá, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que *los* Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

2. Los Comisionados y las entidades adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán 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.

**Artículo 12.** Dentro del primer trimestre de cada año, esta sociedad GAM, S.L., presentará ante las entidades adheridas un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos, cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, 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,
- a) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**Artículo 13.** Toda la tramitación llevada a cabo por GAM, S.L. para la defensa de los intereses de los clientes de las corredurías de seguros tendrá carácter gratuito para el cliente.