

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE OSKAR SCHUNCK ESPAÑA CORREDURÍA DE SEGUROS S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, y establece la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

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 incluye entre las entidades sujetas a cuanto se dispone en esa Orden a las **sociedades de correduría de seguros**.

EL Consejo de Administración de **OSKAR SCHUNCK ESPAÑA CORREDURIA DE SEGUROS S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL**, celebrado el día 23/7/2004, entre otros se acordó aprobar el presente **Reglamento de Defensa del Cliente, designando titular del Servicio de Atención al Cliente a Doña María Dolores Pico Causera**.

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el departamento de atención al cliente de **OSKAR SCHUNCK ESPAÑA CORREDURIA DE SEGUROS S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL**.

Artículo 2.- Las obligaciones recogidas en este Reglamento están referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la correduría, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de conformidad con la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, publicada en el BOE de 24 del mismo.

Artículo 3.- La correduría adoptará las medidas necesarias para separar el servicio de los restantes servicios comerciales u operativos de la Correduría, de modo que se garantice que el Servicio adopte de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés. La Correduría se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, organizativos y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 4.- El titular del departamento o servicio de atención al cliente deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El titular del departamento o servicio de atención al cliente, será designados por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad
La designación será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía.

Artículo 5.- La duración del mandato será por cuatro años, pudiendo ser renovado por períodos de igual duración, excepto cuando se oponga expresamente el designado, siendo causas de incompatibilidad e in elegibilidad tener antecedentes penales o encontrarse procesado por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, infidelidad en la custodia de documentos, blanqueo de capitales, violación de secretos, malversación de caudales públicos, descubrimiento y revelación de secretos o contra la propiedad; los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras; y los quebrados o concursados no rehabilitados.

El titular del servicio cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes :a) expiración del plazo para el que ha sido nombrado, incapacidad sobrevenida ,haber sido condenado por delito en sentencia firme, renuncia, acuerdo de la correduría fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

Vacante el cargo, la correduría procederá al nombramiento de un nuevo titular del mismo dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante.

Artículo 6.- Serán competencia del departamento de ATENCIÓN AL CLIENTE las siguientes:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general con todas las reclamaciones entre la correduría y sus clientes, en las que, a juicio de estos, hubiesen tenido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la propia correduría le someta respecto a sus relaciones con sus clientes cuando la misma correduría considere oportuno. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los clientes y la correduría al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- b) Presentar, formular y realizar ante la Correduría informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Correduría y sus clientes.

Artículo 7.- El plazo para presentar las reclamaciones desde que el cliente tiene conocimiento del hecho será de dos años.

Artículo 8 - La correduría pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web la información siguiente:

- a) La existencia del departamento o servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) 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 departamento de atención al cliente.

Artículo 9.- 1. 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.

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

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el servicio tiene carácter totalmente gratuito

4. En todo caso, los departamentos o servicios de atención al cliente dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento. 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.

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

5. 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
- 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 establece el presente 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.

6. 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 in admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 10.- El departamento de atención al cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 11 .-.1. Si a la vista de la queja o reclamación, la corredería 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.

Artículo 12 .-1. 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.

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 13 .-1. Dentro del primer trimestre de cada año, el departamento de atención al cliente, presentará ante el consejo de administración 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 in admisión, 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
- c) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA-

Única.- Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de la aprobación del presente reglamento, continuarán su tramitación conforme al procedimiento anteriormente establecido.

DISPOSICIÓN FINAL.

Este Reglamento, entrará en vigor una vez aprobado