

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE: “ALVARO DE FALGUERA GAMINDE”

Preliminar.

De conformidad con lo que dispone la normativa de aplicación, el Corredor. constituye el Departamento de atención al cliente, que se regirá por lo dispuesto en el presente Reglamento y demás preceptos de aplicación conforme a la legislación vigente.

El Departamento de Atención al cliente tiene como misión fundamental, sin perjuicio de aquellas otras establecidas por las Leyes, la recepción y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes del Corredor, referentes a los servicios prestados por dicho corredor, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Las obligaciones de atención estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario o cliente del corredor, siempre que, como queda antedicho, tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Dentro del marco normativo, tal y como se indica, se dispone la creación del citado Departamento de Atención al Cliente sin que se contemple la creación de la figura del Defensor del Cliente que, potestativamente, contempla la norma.

Primero. Duración del cargo

El cargo de Titular del Departamento de Atención al Cliente tendrá una duración hasta 31 de diciembre de 2.007. Llegado al vencimiento, el cargo quedará automáticamente prorrogado por sucesivos periodos de un año, salvo que cualquiera de las partes denuncie a la otra su voluntad inequívoca de finalizar la relación contractual con, por lo menos, 2 meses de anticipación.

Segundo. Causas de incompatibilidad, ineligibilidad y cese. Deber de colaboración de todos los departamentos y servicios del corredor

La titularidad del Departamento de Atención al Cliente y la de su eventual personal adscrito, estará sujeto a las causas de incompatibilidad e ineligibilidad explícita e implícitamente derivadas de la Orden ECO 734/2004, en concreto, en sus arts. 5 y 6, o de aquella normativa que pueda aprobarse en un futuro completando, desarrollando o sustituyendo la citada Orden.

La concurrencia sobrevenida de cualquiera de dichas causas de incompatibilidad e ineligibilidad, será causa de cese.

Asimismo, será causa de cese, en general, el negligente o deficiente cumplimiento de sus obligaciones y funciones legales y/o derivadas de su contrato y del presente Reglamento en orden a la prestación del servicio de atención de las quejas y reclamaciones formuladas contra este corredor.

Todos los departamentos y servicios del corredor deberán proporcionar diligentemente al Departamento de Atención al Cliente, cuantas informaciones soliciten en el cumplimiento de sus cometidos.

A tal efecto, los referidos requerimientos tendrán para los diferentes departamentos y servicios del corredor la condición de prioritarios respecto al resto de ocupaciones y tareas, siendo prioritarias asimismo las peticiones internas de colaboración o información que se cursen entre sí los diferentes departamentos o servicios al objeto de atender las peticiones de información cursadas por el Departamento de Atención al Cliente, a cualquiera de ellos.

Tercero. Asuntos del conocimiento del Departamento de Atención al Cliente

De conformidad con lo señalado anteriormente, corresponde al Departamento de Atención al Cliente la resolución de las quejas y

reclamaciones presentadas por los clientes del Corredor, referentes a los servicios prestados por dicho corredor, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Cuarto. Plazo para la presentación de reclamaciones

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones al Departamento de Atención al Cliente, se computará desde que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las motivan. El plazo será de dos años.

Quinto. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

El procedimiento al que se refiere el presente apartado será el establecido en el Capítulo III de la Orden Eco 734/2004, que se transcribe a continuación, adaptado, pasando así a formar parte del presente Reglamento. No obstante, pese a su equivalencia, el reclamante será informado de dicha circunstancia y de la posibilidad de optar por el referido procedimiento:

1. El departamento 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, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.

2. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajustará a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

3. 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.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento o servicios de atención al cliente, en cualquier oficina abierta al público del corredor o en la dirección de correo electrónico elcol-legi@elcol-legi.org

5. Recibida la queja o reclamación por este corredor, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente.

En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

6. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se

archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para la emisión de un pronunciamiento por el Departamento de Atención al Cliente.

7. 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 la Orden ECO 734/2004 (BOE 24.3.04) y/o en otra normativa futura que complete, modifique o sustituya a la citada 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.

8. 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.

9. Los departamentos o servicios de atención al cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del

reclamante como de los distintos departamentos y servicios del corredor afectado, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

10. En cualquier caso, el Departamento de Atención al Cliente concederá un plazo de quince días hábiles al corredor para que la presente sus alegaciones.

11. Si a la vista de la queja o reclamación, el corredor 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.

12. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Departamento de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. La relación con el Comisionado competente

sobre la actividad de este corredor será llevada por el propio titular del Departamento de Atención al Cliente, quien atenderá sus requerimientos en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento y adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

Sexto. Informe anual.

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

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con 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.

Dicho informe se integrará en la memoria anual del Corredor de Seguros

Firmado: Sr. Alvaro de Falguera Gaminde