

REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. LEGISLACIÓN APLICABLE.

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros aprobado por Real Decreto 303/2004 de 20 de febrero, y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Artículo 3. DEFINICIONES PREVIAS.

Entidad Aseguradora (en adelante Entidad):

Persona jurídica que en virtud de un contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Departamento de Atención al Cliente:

El Departamento de Atención al Cliente, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.
- La transmisión de información necesaria al Defensor del Cliente para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de un Informe anual, de forma conjunta con el Defensor, que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

- La atención de los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones pueda efectuar a la Entidad en el ejercicio de sus funciones.

Datos del Departamento de Atención al Cliente:

Titular: D. César Fernández Tejada

Ronda de la Comunicación s/n

Distrito C

Edificio Oeste 1 Pl. 9

28050 Madrid

Teléfono 91 483 16 29

Fax 91 483 16 46

e-mail: reclamacionesantares@antar.es

Defensor del Cliente (en adelante Defensor):

Persona jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -ya que es ajena a su organización-, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- La elaboración de un Informe anual, de forma conjunta con el Departamento de Atención al Cliente, que se presentará ante el Consejo de administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

D.A. Defensor Convenio Profesional, S.L. (en adelante Defensor):

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud del contrato suscrito con ANTARES de fecha 1 de enero de 2004 asume las funciones de Defensor del Cliente.

Datos del Defensor:

C/ Marqués de la Ensenada, 2 6ª pl.

28004 Madrid

Teléfono: 91 310 40 43

Fax: 91 308 49 91

e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

Reclamante:

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad, que tenga la condición de tomador, asegurado, beneficiario o derechohabientes de todos ellos.

Quejas:

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Reclamaciones:

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Normativa de transparencia y protección de la clientela:

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

Buenas prácticas y usos financieros:

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Artículo 4. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

La Entidad atiende y resuelve 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 entidad, 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.

A tales efectos dispone del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto en el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación.

Artículo 5. INELEGIBILIDAD Y DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

No podrá ser elegido titular del Departamento de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la entidad.

El titular del Departamento de Atención al Cliente es designado por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO/734/2004.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones y a la Dirección General de Seguros.

Artículo 6. DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El mandato del titular del Departamento de Atención al Cliente tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos. No obstante, cesará en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- cese en su relación laboral en la entidad,
- cambio de puesto de trabajo,
- prejubilación o jubilación en la entidad,
- acuerdo del Consejo de Administración,
- dimisión del titular.

Artículo 7. DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR.

El Defensor es designado por el Consejo de Administración de la Entidad en base a los requisitos establecidos para su titular en la legislación aplicable, y su mandato es de duración anual, coincidiendo con el período natural, y se renovará tácitamente por iguales periodos.

La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones y a la Dirección General de Seguros.

Conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el contrato suscrito se prorroga por iguales periodos de duración y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

Artículo 8. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR.

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del titular del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

TÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

CAPÍTULO I. PROCEDIMIENTO COMÚN

Artículo 9. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación, ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, ante el Departamento de Atención al Cliente, o ante el Defensor. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

No existe plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones, salvo que la acción esté prescrita de acuerdo a la legislación aplicable.

Artículo 10. PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente y por el Defensor nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Artículo 11. DEBER DE COLABORACIÓN.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Departamento de Atención al Cliente y al Defensor, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 12. RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y AL DEFENSOR DEL CLIENTE.

La totalidad de las quejas serán competencia del Defensor.

El Defensor tiene atribuido el conocimiento de las reclamaciones en las que el importe reclamado no exceda de 60.000€ si se trata de un seguro de vida y accidentes y de 3.000€ si se trata de un seguro de asistencia sanitaria. En el caso de que la reclamación no contenga cuantía determinada está vendrá determinada por el importe de la prestación o cobertura garantizada a que se refiera la queja o reclamación.

Las reclamaciones que excedan de dichas cuantías corresponderán al Departamento de Atención al Cliente.

Art. 13. COMPROBACIÓN PREVIA DEL ESCRITO DE QUEJA O RECLAMACIÓN.

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 interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver

Art. 14. QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Departamento de Atención al Cliente ni por el Defensor, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. Cuando el Departamento de Atención al Cliente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- 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 a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente alegaciones. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores antes citados no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto legalmente para resolver. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. Si la no admisión a trámite fuera acordada por el Defensor también se comunicará a la Entidad.

CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 15. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Si la queja o reclamación es recibida en cualquier oficina de la Entidad se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se enviará al Departamento de Atención al Cliente, si no ha sido resuelta por la propia oficina o servicio objeto de la misma.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación ante el Departamento de Atención al Cliente, ante el propio Defensor, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Departamento de Atención al Cliente informará al interesado que las comunicaciones ser harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar: Nombre, apellidos y domicilio del interesado, hechos objeto de la queja o reclamación y firma.

El reclamante podrá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Artículo 16. COMPROBACIÓN DE COMPETENCIA Y DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA RECLAMACIÓN.

El Departamento de Atención al Cliente comprobará, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de este Reglamento, si la reclamación es de su competencia o del Defensor, en este último caso se pondrá de manifiesto al interesado que la reclamación será tramitada por el Defensor, al que será remitido el escrito del reclamante, las alegaciones y documentación que se estime pertinente en el plazo establecido en el artículo 23 de este Reglamento.

Si la reclamación ha de ser resuelta por el Departamento de Atención al Cliente procederá a examinar si reúne los datos requeridos en el artículo 13 de este Reglamento así como si se encuentra incurso en alguna de las causas de no admisión a trámite del artículo 14 de este Reglamento, procediendo, en su caso, dar la tramitación contemplada en esos artículos.

Artículo 17. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA RECLAMACIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Admitida a trámite la reclamación, se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

Artículo 18. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de la reclamación, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

A los efectos de su funcionamiento se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al Departamento de Atención al Cliente responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 19. FINALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

El Departamento de Atención al Cliente resolverá el expediente en el plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación, mediante decisión motivada que se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que presentó la queja o reclamación, por escrito o por medio 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.

En esta comunicación se hará constar la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con la decisión adoptada, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Artículo 20. ALLANAMIENTO.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

Artículo 21. DESISTIMIENTO.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente.

CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR

Artículo 22. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación ante el propio Defensor, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones ser harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la Entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante podrá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Art.23. COMPROBACIÓN DE COMPETENCIA Y DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El Defensor comprobará, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de este Reglamento, si la reclamación es de su competencia o del Departamento de Atención al Cliente, y en este último caso se pondrá de manifiesto al interesado que la reclamación será tramitada por el citado Departamento, al que será remitido el escrito del reclamante.

Cuando la queja o reclamación haya de ser resuelta por el Defensor procederá a examinar si reúne los datos requeridos en el artículo 13 de este Reglamento y si se encuentra incurso en alguna de las causas de no admisión a trámite del artículo 14 de este Reglamento, procediendo, en su caso, a dar la tramitación contemplada en esos artículos.

Artículo 24. ADMISIÓN A TRÁMITE.

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones en el plazo de veinticinco días naturales.

Artículo 25. TRAMITACIÓN DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN PRESENTADA EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Si la queja o reclamación ha sido presentada por el interesado en la propia Entidad, el Departamento de Atención al Cliente remitirá al Defensor, en el plazo de veinticinco días naturales, el escrito del reclamante, las alegaciones y la documentación que estime pertinente.

Sin perjuicio de que el Departamento de Atención al Cliente haya dado acuse de recibo al interesado, el Defensor le informará de la tramitación de la queja o reclamación, haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

Artículo 26. TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN.

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Artículo 27. FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN.

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundado en derecho y en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

Artículo 28. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN.

La decisión se notificará en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, tanto al interesado – según la forma que éste haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- como a la Entidad, 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.

En la notificación al interesado se hará constar la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con la decisión adoptada, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en planes de pensiones.

Artículo 29. ALLANAMIENTO.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

Artículo 30. DESISTIMIENTO.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.