

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE INGESA ANAGA, CORREDURIA DE SEGUROS.**

### **Título I.- Disposiciones Generales.**

Art. 1.- El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención del Cliente de la entidad mercantil " **INGESA ANAGA, CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.**", y entrará en vigor el 24 de Julio de 2004.

### **Título II.- Duración del Mandato y renovación.**

Art. 2.- El Servicio de Atención al Cliente está integrado por dos personas, Letrados en ejercicio, que tramitarán y resolverán los expedientes por riguroso orden de reparto y serán designados por el Consejo de Administración de "**INGESA ANAGA, CORREDURIA DE SEGUROS, S.L.**".

Art. 3.- El cargo de miembro del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cuatro años, prorrogables tácitamente por otros cuatro, mientras la empresa no comunique el cese antes del cumplimiento de dicho periodo.

### **Título III.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.**

Art. 4.- Serán causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese de los miembros del Servicio de Atención al cliente ser familiar por consanguinidad o afinidad de cualquiera de los Consejeros de Administración de Ingesa Anaga, así como tener antecedentes penales no cancelados.

### **Título IV.- Funciones del Servicio de Atención al Cliente.**

Art. 5.- El Servicio de Atención al Cliente se encargará de tramitar las quejas que formulen los clientes de Ingesa Anaga, y los terceros perjudicados en un siniestro.

Art. 6.- También corresponderá al Servicio de Atención al Cliente trasladar recomendaciones al Consejo de Administración de Ingesa Anaga, sobre relaciones del personal de la empresa con los clientes.

### **Título V.- Deber de Información al Servicio de Atención al Cliente.**

Art. 7.- Todos los departamentos y servicios de la empresa tienen la obligación de facilitar al Servicio de Atención al Cliente toda la información que solicite, en relación al ejercicio de funciones.

Art. 8.- El Consejo de Administración de Ingesa Anaga, tomará las medidas necesarias, en caso de que algún departamento o servicio se niegue a facilitar la información solicitada por el Servicio de Atención al Cliente.

#### **Título VI.- Plazo para la presentación de reclamaciones.**

Art. 9.- El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones será de dos años desde la fecha en que el cliente haya tenido conocimiento de los hechos causantes. Transcurrido dicho plazo, no se admitirán quejas, ni reclamaciones.

#### **Título VII.- Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones.**

Art. 10.- Las quejas y reclamaciones que presenten los clientes se tramitarán por el procedimiento en este Reglamento, a no ser que los mismos, que serán informados al efecto, soliciten expresamente que se tramiten por el procedimiento ordinario.

Art. 11.- Tanto en un caso como en otro, el plazo para dictar un pronunciamiento será de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación. Transcurrido dicho plazo, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente.

Art. 12.- El procedimiento abreviado se iniciará con la queja o reclamación, que 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, deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de Diciembre, de firma electrónica.-

Art. 13.- El Servicio de Atención al Cliente recabará la información necesaria del departamento correspondiente y resolverá sin más, dentro del plazo previsto en el art. 11, comunicando la resolución al cliente.-

Art. 14.- El procedimiento ordinario se iniciará con la queja o reclamación efectuada por los medios previstos en el art. 12, siempre que lo solicite expresamente el cliente.-

Art. 15.- En el documento con el que se inicie el procedimiento ordinario se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de 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.

Art. 16.- El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Art. 17.- Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina de la entidad abierta al público o en la dirección de correo electrónico, habilitada al efecto que será facilitada por el indicado Servicio al Cliente que lo pida.-

Art. 18.- Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiera sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, será remitida al Servicio de Atención al Cliente.-

Art. 19.- Se acusará recibo por escrito de la queja o reclamación y se dejará constancia de la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo de la tramitación.-

Art. 20.- Si no estuviese suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecer 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 los que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en el art. 11 de este Reglamento.

Art.- 21.- Se rechazará la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 pretenda 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 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 art. 2 de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y del defensor del cliente de las entidades financieras, que, a continuación, se transcribe: "Las obligaciones recogidas en esta Orden estarán 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 las entidades señaladas en el apartado anterior, 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.-

En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

- 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 haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de quejas o reclamaciones previsto en el Reglamento.

Art. 22.- Cuando, iniciado un expediente de queja o reclamación, se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar.-

Art. 23.- 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. Si después de contestar el interesado, se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.-

Art. 24.- El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos

datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.-

Art. 25.- Si la entidad se allana a la reclamación o queja del cliente, deberá justificar documentalmente que ha rectificado su situación con el reclamante a satisfacción de éste. Posteriormente, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.-

Art. 26.- Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.-

Art. 27.- La resolución del expediente será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, 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, se aportarán las razones que lo justifiquen.

Art. 28.- La resolución 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 estos 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 haya sido presentada la queja o reclamación.

**Título VIII.- Aplicación de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004 de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.**

Art. 29.- En lo no previsto en este Reglamento se aplicará lo dispuesto en el Orden del Ministerio de Economía 734/2004 de 11 de Marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.