

NORTEHISPANA

Grupo  CATALANA
OCCIDENTE

Reglamento interno para la

Defensa del Cliente

- Departamento de Atención al Cliente -

(Orden ECO/734/2004)

Barcelona, 23 de junio de 2011

REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Departamento de Atención al Cliente)

ÍNDICE

Capítulo	Página
1º.- Propósito.	3
2º.- Objeto y ámbito de aplicación.	3
3º.- DAC. Elementos esenciales.	3
3.1.- Designación titular	3
3.2.- Duración mandato	3
3.3.- Ámbito de actuación	3
3.4.- Inelegibilidad e incompatibilidad	4
3.5.- Cese	4
4º.- Competencias del DAC y Procedimiento.	4
4.1.- Personas legitimadas para reclamar	4
4.2.- Presentación de la queja o reclamación y procedimiento de tramitación	4
4.3.- Cuestiones sometidas ante el DAC. Causas de no admisión a trámite	5
4.4.- Subsanación de errores y no admisión a trámite	6
4.5.- Tramitación interna	6
4.6.- Allanamiento y desistimiento	6
4.7.- Finalización del expediente y notificación	6
5º.- Informe anual.	7

REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Departamento de Atención al Cliente)

Artículo 1º.- Propósito

La ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de Atención al Cliente (en adelante “Orden”) que desarrolla la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de reforma del sistema financiero, determina la necesidad de establecer un Reglamento interno que regule la actividad del Departamento de Atención al Cliente (en adelante “DAC”).

Artículo 2º.- Objeto y ámbito de aplicación

Toda queja o reclamación podrá dirigirse al DAC, en el marco de lo dispuesto, en cuanto a legitimación y competencia, en el presente Reglamento, y con sujeción al procedimiento establecido en el mismo.

En todo caso, presentada la queja o reclamación, se procederá a su tramitación de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 3º.- DAC. Elementos esenciales

3.1.- Designación titular.-

El titular del DAC deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

El titular del DAC será nombrado por el Presidente del Consejo de Administración de la Entidad.

La designación del titular del DAC será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras correspondientes.

3.2.- Duración mandato.-

El cargo de titular del DAC tendrá carácter indefinido, finalizando por concurrencia de las causas de cese previstas en el artículo 3.5 del presente Reglamento.

3.3.- Ámbito de actuación.-

El DAC actuará en el ámbito de la Entidad Nortehispana de Seguros y Reaseguros, S.A., en adelante “la Compañía”.

REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Departamento de Atención al Cliente)

3.4.- Inelegibilidad e incompatibilidad.-

No podrá ser elegido titular del DAC quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros, y quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

No podrán ser elegibles como titulares del quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, y quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento.

3.5.- Cese.-

El cese del responsable del DAC, se producirá por muerte, por renuncia, por decisión del Presidente del Consejo de Administración, fundamentada en la pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, o por incurrir en alguna de las causas de incompatibilidad, todo ello previsto en el punto 3.4 del presente Reglamento.

Artículo 4º.- Competencias del DAC y Procedimiento

4.1.- Personas legitimadas para reclamar.-

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios de contratos de seguros, los causahabientes de los anteriores, y los terceros perjudicados.

4.2.- Presentación de la queja o reclamación y procedimiento de tramitación.-

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas personalmente o mediante representación debidamente acreditada, ante el Departamento de Atención al Cliente, o en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la Compañía, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.

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

La queja o reclamación deberá cumplimentarse de acuerdo con los siguientes requisitos:

REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Departamento de Atención al Cliente)

- Identificación del reclamante, con acreditación, en su caso de la representación que se ostente.
- Causas que motivan la queja o reclamación, con identificación, en su caso, del departamento, centro, servicio, o profesional que pudieran estar relacionados con los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Solicitud que se formula.
- Lugar, fecha y firma.

Se procederá a acusar recibo de las reclamaciones por el mismo medio por el que las mismas han sido efectuadas o, en todo caso, por escrito.

4.3.- Cuestiones sometidas a conocimiento ante el DAC. Causas de no admisión a trámite.-

El DAC conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.1.

Las quejas se formularán dentro del plazo de 2 años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

No se admitirán las quejas y reclamaciones cuando concorra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando se omitan datos no subsanables esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos en los que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando los hechos objeto de la queja o reclamación estén pendientes de resolución judicial, administrativa o arbitral, o hayan sido resueltas en dichas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, o pendientes de resolución, presentadas por el mismo cliente, en relación a los mismos hechos.
- Cuando haya transcurrido un plazo superior a 2 años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Si concurriera alguna de las causas de inadmisión previstas en este artículo, el DAC lo comunicará al reclamante mediante escrito debidamente motivado, en el que se informará de su derecho a presentar alegaciones en

REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Departamento de Atención al Cliente)

el plazo de 10 días naturales. Cuando el reclamante hubiera contestado y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

4.4.- Subsanación de errores.-

Recibida la queja o reclamación, el DAC analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 4.2. En el supuesto de que falte alguno de los requisitos indicados en el artículo de referencia, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días subsane el error, advirtiéndole de que, en otro caso, se archivará la reclamación, quedando interrumpido el plazo de 2 meses que tiene la entidad para resolver.

4.5.- Tramitación interna.-

El DAC podrá recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar las partes requeridas en un plazo máximo de 10 días a contar desde la petición.

4.6.- Allanamiento y desistimiento.-

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.

El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

4.7.- Finalización del expediente y notificación.-

El expediente finalizará en el plazo máximo de 2 meses contados desde fecha en que la queja o reclamación hubiera sido presentada.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. La resolución podrá reconocer derechos económicos a favor del reclamante.

REGLAMENTO INTERNO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

(Departamento de Atención al Cliente)

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por el medio que 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. En caso de duda, se notificará por correo certificado con acuse de recibo.

Transcurrido el plazo de 2 meses sin haber recaído resolución expresa, se entenderá desestimada la queja o reclamación.

Artículo 6º.- Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el DAC 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 inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
 - b) Resumen de las resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
 - d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

 2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Compañía.
-