

Reglamento interno para la Defensa del Cliente

Departamento de Atención
al Cliente (DAC)

Índice.

Capítulo	Página
1°.- Propósito.	3
2°.- Objeto y ámbito de aplicación.	3
3°.- DAC. Elementos esenciales.	3
3.1.- Designación titular	3
3.2.- Duración mandato	4
3.3.- Ámbito de actuación	4
3.4.- Inelegibilidad e incompatibilidad	4
3.5.- Cese	4
4°.- 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.- Subsanción 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
5°.- Informe anual.	7

Propósito.

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”).

Objeto y ámbito de aplicación.

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 y a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004.

En todo caso, presentada la queja o reclamación, se procederá a su tramitación de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento y a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004.

En cumplimiento del artículo 44 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, el DAC resolverá las quejas y reclamaciones que se presenten ante la Compañía en relación con la actuación de sus agentes.

DAC. Elementos esenciales.

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 Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

3.2.- Duración mandato.

El cargo de titular del DAC será designado por un periodo de 3 años, pudiendo ser reelegido sucesivamente por periodos de igual duración.

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”.

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 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.

Competencias del DAC y procedimiento.

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:

- 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 quejas y reclamaciones por el mismo medio por el que las mismas han sido efectuadas, siempre que los mismos permitan la lectura, impresión y conservación del acuse.

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 y reclamaciones 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 concurra 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 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.-

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad hechos objeto de la queja o reclamación, 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 1 mes 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 la Compañía 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 **1 mes** contado desde fecha en que la queja o reclamación hubiera sido presentada.

Si no le es posible al DAC responder dentro del plazo previsto, deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

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.

La resolución se notificará a los interesados en el plazo de **1 mes** a contar desde la fecha de su recepción en la Compañía, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que 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.

Informe anual.

Artículo 5º.- Informe anual

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.

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