

# ATOCHA, S.A. DE SEGUROS

## **Reglamento del Servicio de Atención al Cliente**

### **Preámbulo**

La Orden nº 734/2004, de 11 de Marzo, del Ministerio de Economía, dictada en desarrollo de lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente.

El presente Reglamento regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la entidad ATOCHA, S.A. DE SEGUROS, y ha sido aprobado por su Consejo de Administración en la reunión celebrada el día 10 de Julio de 2.004.

### **Capítulo I**

#### **Objeto y ámbito de este Reglamento**

##### **Artículo 1.- Objeto :**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, proceso de selección y régimen de actuación del Servicio de Atención al Cliente de ATOCHA, S.A. DE SEGUROS, así como el procedimiento de formulación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.

##### **Artículo 2.- Ámbito de aplicación :**

Quedan incluidos dentro del ámbito subjetivo de este Reglamento tanto los Departamentos centrales de ATOCHA S.A. DE SEGUROS, como sus Delegaciones y Agencias.

### **Capítulo II**

#### **El Servicio de Atención al Cliente**

##### **Artículo 3.- Servicio de Atención al Cliente :**

Se crea el Servicio de Atención al Cliente de la entidad ATOCHA, S.A. DE SEGUROS, cuyo titular será designado por el Consejo de Administración, a quien corresponderá igualmente su cese.

El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el desempeño de sus funciones. Estará separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, garantizándose la autonomía de sus decisiones.

El personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente deberá contar un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes.

##### **Artículo 4.- Requisitos y plazo :**

El titular del Servicio de Atención al cliente reunirá los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y contará con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos previstos en los artículos 5 y 7 de la Orden Ministerial de 11 de Marzo de 2.004.

Su mandato durará cinco años, pudiendo ser reelegido por plazos iguales, indefinidamente.

##### **Artículo 5.- Inelegibilidad e Incompatibilidades :**

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros, así como tampoco quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de la entidad, o desempeñen o hubieren desempeñado funciones de dirección.

Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Servicio de Atención al cliente deberá abstenerse de conocer las quejas y reclamaciones que les efecten directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, e igualmente de las formuladas por personas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

En el supuesto previsto en el apartado anterior corresponderá excepcionalmente la resolución de la queja o reclamación al Consejo de Administración de la entidad.

##### **Artículo 6.- Cese :**

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por las siguientes causas :

- 1.- Cumplimiento del plazo de su mandato, salvo reelección.
- 2.- Desistimiento o renuncia al cargo.
- 3.- Imposibilidad física o psíquica de desempeño de sus funciones.
- 4.- Grave incumplimiento de los deberes de su cargo.

Las dos última circunstancias serán apreciadas por el Consejo de Administración de la entidad ATOCHA, S.A. DE SEGUROS, previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio, que será instruido por el Presidente de dicho Consejo.

Cesará igualmente en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad señaladas en el artículo 5.

##### **Artículo 7.- Competencias :**

Corresponderá al Servicio de Atención al Cliente la instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de ATOCHA, S.A. DE SEGUROS, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

La propuesta de resolución que emita el Servicio de Atención al Cliente no será vinculante,.

Podrá intervenir como mediador entre el cliente y la entidad al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.

### **Capítulo III**

#### **De las quejas y reclamaciones**

##### **Artículo 8.- Queja :**

Se entiende por queja las referidas al funcionamiento de los servicios prestados por la entidad, formuladas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación negligente que realice el personal de la entidad.

##### **Artículo 9.- Reclamaciones :**

Se entiende por reclamación las presentadas con la pretensión de obtener la restitución de un perjuicio para los intereses o derechos, por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

##### **Artículo 10.- Plazo de presentación :**

A efectos de lo previsto en la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, los clientes podrán presentar reclamaciones o quejas durante los dos años posteriores al momento en que tuvieran conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

##### **Artículo 11.- Personas legitimadas para reclamar :**

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

##### **Artículo 12.- Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones :**

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas, delegaciones o agencias de la entidad, o por correo certificado con acuse de recibo mediante escrito dirigido al SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE, ATOCHA, S.A. DE SEGUROS, C/ Gran Vía nº 45 - 5º, 28013 MADRID. Podrán formularse igualmente las quejas o reclamaciones por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, debiendo ajustarse su utilización a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.

La entidad tendrá en todas sus oficinas, delegaciones y agencias impresos para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los siguientes requisitos :

- a) Nombre, apellidos y domicilio del reclamante y, en su caso, de la persona que lo represente, debiendo acreditar dicha representación por cualquier medio admitido en Derecho. Número del documento nacional de identidad para las personas físicas y número de identificación fiscal y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Identificación de la póliza respecto de la que se formula queja o reclamación.
- c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente.
- d) Identificación de la oficina, delegación o agencia donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación y, en su caso, de la persona o personas de cuya actuación trae causa dicha queja o reclamación.

e) Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

f) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder y avalen su posición.

#### **Artículo 13.- Inadmisión a trámite :**

Recibida la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito al interesado y examinará la no concurrencia de causa alguna de inadmisión. Se inadmitirán las quejas y reclamaciones en las que concurra alguno de los supuestos siguientes :

a) Que se presenten cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

b) Que sobre los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, reclamación ante una instancia administrativa o se haya sometido el tema a arbitraje. Si admitida a trámite la queja o reclamación se viniese en conocimiento de que se ha presentado recurso o ejercitado acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales sobre los mismos hechos, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.

c) Que se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

d) Que se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Que los hechos, razones o 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 Ministerial de 11 de Marzo de 2.004.

f) Que se presenten a través de internet y no se cumplan los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre , de firma electrónica.

#### **Artículo 14.- Admisión a trámite :**

Verificada la no concurrencia de causa alguna de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente individualizado, analizando si reúne los requisitos necesarios para su tramitación conforme a lo establecido en el artículo 12 del presente Reglamento.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error u omisión, previéndole de que, de no recibirse contestación en dicho plazo, se archivará la reclamación sin más trámites.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores u omisiones a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses que tiene el Servicio de Atención al Cliente para resolver.

#### **Artículo 15.- Tramitación :**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, 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, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

Los departamentos, delegaciones y agencias de ATOCHA, S.A. DE SEGUROS prestarán todo su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en la tramitación y resolución de los expedientes de reclamaciones y quejas, suministrándole toda la información requerida en el ejercicio de sus funciones en el plazo mas breve posible y siempre dentro del plazo máximo de diez días previsto en el párrafo anterior.

#### **Artículo 16.- 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 por escrito, salvo que mediare desistimiento expreso del interesado, al Servicio de Atención al Cliente, que procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

Los interesados podrán desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, mediante comunicación escrita al Servicio de Atención al Cliente en cualquiera de las formas admitidas para la presentación de las quejas o reclamaciones. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del expediente a fin de informar a la entidad del incumplimiento de la normativa de transparencia y

protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos del sector asegurador que haya detectado.

#### **Artículo 17.- Finalización y notificación :**

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 Servicio de Atención al Cliente, a los que se adicionarán, en su caso, los días en que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores u omisiones en la presentación de la reclamación conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de este Reglamento.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador, buscando la solución mas equitativa al asunto planteado.

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.

Transcurrido el plazo previsto para la resolución del expediente sin haberse dictado resolución al mismo, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el interesado podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

### **Capítulo IV**

#### **Artículo 18.- Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado :**

ATOCHA, S.A. DE SEGUROS atenderá los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones a través del titular del Servicio de Atención al Cliente.

### **Capítulo V**

#### **Artículo 19.- Informe anual :**

El titular del Servicio de Atención al Cliente elaborará, dentro del primer trimestre de cada año, 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 o razones de su 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.

e) Requerimientos recibidos del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Dicho informe se presentará ante el Consejo de Administración de ATOCHA, S.A. DE SEGUROS dentro de los quince primeros días del mes de Abril de cada año.

En la Memoria anual de la entidad se recogerá un resumen del Informe anual del Servicio de Atención al Cliente.

MADRID, 15 de Enero de 2008.-