

- REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE -

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE HELVETIA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Departamento de Atención al Cliente de la entidad HELVETIA PREVISIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS, y ha sido aprobado por su Consejo de Administración en reunión celebrada el día 22 de junio de 2004.

2. Nombramiento del titular

2.1. Designación y cese

La designación y cese del titular del Departamento de Atención al Cliente se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad.

2.2. Duración

El mandato será por tiempo indefinido. El Consejo de Administración podrá adoptar todas las decisiones relativas a nombramiento y cese del titular del Departamento de Atención al Cliente.

2.3. Inelegibilidad e incompatibilidad

No podrá ser elegido titular del Departamento de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Departamento 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 Departamento de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

3. Presentación de la queja o reclamación

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de la entidad, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La entidad pondrá a disposición de los clientes, en todas y cada unas de las oficinas abiertas al público, la información requerida legalmente sobre el Departamento de Atención al Cliente. Igualmente, dispondrá de impresos para la formulación de las quejas y reclamaciones.

No obstante, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante (nombre y apellidos o razón social y domicilio para notificaciones, nº D.N.I./N.I.F. o C.I.F.). En caso de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Identificación de la póliza respecto a la que formula queja o reclamación.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar, en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la sucursal, oficina, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Departamento de Atención al Cliente.

- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

4. Personas legitimadas para reclamar

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

El Departamento de Atención al Cliente no tendrá competencia para resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones, que deberán presentarlas al Defensor del Partícipe, cargo independiente designado por la entidad, de conformidad con su normativa reguladora, y que se rige por sus Reglamento específico.

No obstante, caso de recibir el Departamento de Atención al Cliente una queja o reclamación relativa a planes de pensiones, sí vendrá obligado a trasladarla al Defensor del Partícipe, para su tramitación por éste.

5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Departamento de Atención al Cliente

El Departamento de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por queja: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Se entiende por reclamación: Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus 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 financieros.

Se podrán presentar las quejas o reclamaciones en los dos años siguientes desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan 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 ya resuelto en aquellas 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 o no se ajusten a los requisitos.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

En el supuesto de la inadmisión de la queja o reclamación correspondiente, se le trasladará al interesado la decisión motivada, emplazándole para que en los diez días naturales siguientes a su recepción presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

6. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente, éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 3 que son necesarios para su tramitación.

En cualquier caso acusará recibo por escrito de la queja o reclamación a la parte reclamante.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver. En el escrito se le advertirá que en caso de no recibir contestación se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

7. Tramitación interna

El Departamento 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 afectada, 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.

8. Allanamiento y Desistimiento

La entidad podrá allanarse en cualquier momento a las pretensiones del reclamante

comunicándolo fehacientemente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

9. Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 6 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según 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.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularla ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, salvo en contratos de seguro por grandes riesgos, respecto

a los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

10. Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

La entidad atenderá por medio del Departamento de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

11. Informe anual

El titular del Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la entidad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004.

En la Memoria anual de la entidad se recogerá un resumen del informe.
