

# REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE E2K GLOBAL BUSINESS SOLUTION, S. A. QUE PRESTA A XXX

La confianza de los usuarios de seguros es fundamental dentro del engranaje de los mercados financieros y aseguradores.

Para asegurar que un mayor y mejor dinamismo en la prestación de servicios aseguradores beneficia a sus usuarios es necesario que el marco legal regulador de los servicios aseguradores ofrezca a estos clientes un nivel de protección adecuado, que preserve su confianza en el funcionamiento de los mercados.

De ahí que la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adoptara en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Una primera medida es establecer la obligación para las entidades financieras, incluidos los corredores y corredurías de seguros, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

A estos efectos, los Corredores y Corredurías de Seguros deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente a los que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine mediante este reglamento de funcionamiento. Para ello, las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el Dpto. o SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél (Dpto o SAC) tome de manera autónoma sus decisiones, referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se evite conflictos de interés.

Una segunda medida es que, una vez que se haya formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, los encargados de atenderla será el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad.

Por todo ello, será imprescindible para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y de los órganos competentes en materia de seguros de las Comunidades Autónomas, acreditar haberlas formulado previamente ante los Corredores y Corredurías de Seguros obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad equivalente encargado de la realización de dicha función.

El presente Reglamento de funcionamiento se regirá por lo establecido en el artº 44.3 de la Ley 26/2006, de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados (BOE nº 170 de 18 de julio) y la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE nº 72 de 24 de marzo).

## CAPÍTULO I.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

### Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento de Funcionamiento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir el servicio de atención al cliente de E2K Global Business Solutions, S. A. y su Titular asignado.

### Artículo 2.- Ámbito de aplicación

1. Estarán sujetas a cuanto se regule en el presente Reglamento de Funcionamiento los Corredores y Corredurías de Seguros adheridos al Servicio de Atención al Cliente de E2K Global Business Solutions, S. A. Estas entidades se ajustarán a lo previsto en los artículos 3, 13 y 14.2 de este Reglamento.
2. Se atenderán todas 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 aseguradores 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. Tendrán además la consideración de usuarios de servicios aseguradores los terceros perjudicados.

3. Se atenderán también las reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por los partícipes y beneficiarios o sus derechohabientes por la comercialización de planes de pensiones individuales gestionadas por las entidades señaladas en el apartado anterior.
4. No se atenderán como quejas y/o reclamaciones las declaraciones y/o partes del siniestro que tengan entrada en el Servicio de Atención al Cliente.

## **CAPÍTULO II.- REQUISITOS Y DEBERES DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 3.- Deber de atender y resolver reclamaciones y quejas**

Las entidades a que se refiere el apartado 1 del artículo 2 del Reglamento (en adelante entidades) estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

### **Artículo 4.- Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones.**

1. Las entidades deberán disponer de un servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.  
Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un servicio de atención al cliente único para todo el grupo.  
A los efectos de lo establecido en el párrafo anterior se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 42 del Código de Comercio.
2. Las entidades podrán designar un defensor del cliente al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga el Reglamento de Funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.  
La designación del Defensor del Cliente podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que aquél atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas, de acuerdo con lo que disponga su reglamento de funcionamiento.

### **Artículo 5.- Designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente.**

1. Los titulares del servicio de atención al cliente deberán ser personas 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.  
Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad aseguradora.
2. Los titulares del servicio de atención al cliente serán designados por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad.
3. La designación del titular del servicio de atención al cliente será comunicada al Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones y Registros de las Comunidades Autónomas, órgano adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad.

### Artículo 6.- Servicio de atención al cliente.

1. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención al cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
2. Las entidades se asegurarán de que sus servicios de atención al cliente están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

### Artículo 7.- Reglamento de funcionamiento.

1. Cada entidad o grupo aprobará un Reglamento de Funcionamiento para la defensa del cliente que regulará la actividad del servicio de atención al cliente.
2. El reglamento será aprobado por el consejo de administración u órgano equivalente de cada entidad.

### Artículo 8.- Duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente, y en su caso, posibilidad de renovación.

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá duración desde el propio nombramiento por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad hasta su revocación a través de los mismos medios o por incompatibilidad, cese o renuncia del propio Titular del Dpto. de Atención al Cliente.

### Artículo 9. – Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

1. Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad las siguientes:  
Causas de incompatibilidad:
  - Ostentar la condición de Mediador de Seguros conforme lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados
  - Ostentar la condición de peritos de seguros, comisarios de averías y liquidadores de averías conforme lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.Causas de inelegibilidad:
  - Pérdida de la capacidad legal para ejercer el comercio
  - Estar declarado judicialmente incapaz para disponer de sus bienes, y por tanto, su capacidad de obrar
  - Estar inhabilitado por sentencia firme conforme a la Ley Concursal mientras no haya concluido el período de inhabilitación
  - Los condenados por delitos contra la libertad, contra el patrimonio o contra el orden socio-económico, contra la seguridad colectiva, contra la Administración de Justicia o por cualquier clase de falsedad, así como aquéllos que por razón de su cargo no puedan ejercer el comercio.
2. El cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente puede ser acordado en cualquier momento por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad.  
También por la renuncia o fallecimiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente, así como en el caso de que se produzcan alguna de las causas de incompatibilidad o inelegibilidad.

### Artículo 10.- Deber de colaboración

Todos los departamentos y servicios de la entidad tienen el deber de facilitar al servicio de atención al cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

### Artículo 11.- Plazo de presentación de las reclamaciones

Se podrán presentar reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente durante un plazo máximo de 2 años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

### Artículo 12.- Deberes de información

1. Las entidades pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:
  - a) La existencia de un servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
  - b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el servicio de atención al cliente.
  - c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del servicio de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
  - d) Un reglamento de funcionamiento, previsto en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004.
  - e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
2. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones o de las Organismos Autonómicos competentes en materia de seguros.

## CAPÍTULO III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

### Artículo 13.- Alcance del procedimiento

1. Las reclamaciones y quejas que tenga entrada en los Servicios de Atención al Cliente de las entidades se tramitarán a través del procedimiento previsto en el presente Reglamento de Funcionamiento.
2. En todo caso, los servicios de atención al cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones o de los Organismos Autonómicos competentes en materia de seguros.
3. El Servicio de Atención al Cliente no será competente conforme lo previsto en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras para realizar valoraciones económicas.

### Artículo 14.- Forma, contenido mínimo y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

1. La presentación de las quejas y reclamaciones 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 deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El contenido mínimo que debe constar en una reclamación y queja para que se inicie el procedimiento mediante la presentación de la misma será el siguiente:
  - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del 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) La entidad contra la que dirige la queja y/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.El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los servicios de atención al cliente, o en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin. También existe una hoja de reclamación al efecto

#### Artículo 15.- Actuaciones Previas

1. Recibida la queja o la reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, el Titular del Servicio de Atención al Cliente, verificará si el Corredor de Seguros al que se dirige la queja o reclamación esté adherido al Servicio de Atención al Cliente de E2K Global Business Solutions, S. A. Asimismo se procederá a la apertura de expediente, acusando recibo al reclamante por escrito y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo.
2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, o no indicara claramente las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento se requerirá al reclamante para completar la información y 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 que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado 2 del artículo 13 de este Reglamento.
3. Seguidos los procesos previstos, en los 2 apartados anteriores se informará al reclamante si la reclamación será admitida a trámite, inadmitida o archivada por falta de respuesta al escrito de subsanación.

#### Artículo 16.- Inadmisión

1. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
  - a) Cuando la parte reclamada no sea un corredor o correduría de seguros privados adherido al Servicio de Atención al Cliente de E2K Global Business Solutions, S. A.
  - b) Cuando los hechos objeto de la queja y reclamación no sean considerados mediación de seguros privados en función de la definición prevista en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados o normativa que en el futuro sustituya a ésta.
  - c) 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.

- d) 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.
- e) 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 artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
- f) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- g) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 11 del presente Reglamento de Funcionamiento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

2. 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. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### Artículo 17.- Admisión

Recibida la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente y seguido los procedimientos previstos en los artículos anteriores, si aquella dispone del contenido mínimo, ha sido subsanada y no es aplicable ninguna causa de inadmisión, la reclamación será admitida. Dicha admisión será comunicada a las partes.

### Artículo 18.- Tramitación

1. En el mismo escrito de admisión, se informa del inicio de la fase de instrucción. En esta fase el Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de la reclamación, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión disponiendo para responder a la solicitud de información de un plazo de 7 días.
2. Finalizado este plazo, las partes de la reclamación dispondrán de un periodo de reflexión de otros 7 días en las que podrán solicitar ante el Titular del Servicio de Atención al Cliente la información recabada por las partes en la fase documental a fin de presentar alegaciones para lo que dispondrán de un último plazo de otros 5 días.

### Artículo 19. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente 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.
2. Los interesados podrán desistir de su queja y reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

### Artículo 20. Finalización y notificación

1. 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.  
La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos aseguradores.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

2. 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, 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.

## **CAPÍTULO IV.- INFORME ANUAL**

### **Artículo 21.- Contenido**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente de E2K Global Business Solutions, SA. presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad 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 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.
2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

### **Disposición final única.- Entrada en vigor**

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de E2K Global Business Solutions, S. A. entra en vigor a partir de su aprobación por el Órgano de Administración de la correduría de seguros o del Corredor de Seguros.