

Resumen_10032022.git

Niklas Hess

2022-10-04

“Las entidades [...] aseguradoras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además podrán designar un defensor del cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine en cada caso su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente.”

1. Obligaciones de las entidades aseguradoras (Resumen)

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes (**Artículo 3**) en un plazo de 2 meses desde la presentación de la queja (**Artículo 10.3**).
- Disponer de un departamento o servicio específicamente para atención al cliente (“Departamento”) (**Artículo 4**).
 - No es obligación, pero sí un derecho disponer de un defensor del cliente (“Defensor”) (**Artículo 4.2**), al que se le aplicarán los mismos deberes que a los departamentos.
- Tener titulares del Departamento (“Titulares”) que cumpla con los requisitos personales (**Artículo 5**).
 - Que el consejo de administración o equivalente de la entidad aseguradora designe a los Titulares.
 - Que la designación se comunique al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (“Comisionado”) y autoridades supervisoras.
- Implementar las medidas oportunas para separar el Departamento de los demás servicios comerciales (**Artículo 6**).
 - Que las medidas respeten los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- Aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, con su contenido oportuno (**Artículo 8**).
- Poner a disposición del cliente toda información que se establece en la Orden (**Artículo 9**).
- En el caso de queja (**Artículo 12**):
 - Se deberá informar al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja.
 - Se requerirá completar la documentación en el plazo de 10 días cuando haya un error en la queja.
 - Finalizar el expediente, motivado, en el plazo de 2 meses desde que se presentase la queja (**Artículo 15**).
 - Notificar la decisión en un plazo de 10 días naturales desde la fecha de la decisión.
- Atender a los requerimientos que efectúen los Comisionados (**Artículo 16**).
- Establecer acuerdos con los Comisionados para facilitar la transmisión de datos y documentos.
- Los Departamentos deberán redactar un informe anual en el primer trimestre de cada año explicando el desarrollo de su función, cumpliendo con los requisitos de contenido mínimo (**Artículo 17**).

2. Requisitos y deberes (Capítulo II)

2.1 Deberes/obligaciones de las aseguradoras

Atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes (**Artículo 3**):

Disponer de un departamento o servicio específicamente para atención al cliente (**Artículo 4**):

- Entidades bajo el mismo grupo económico: *podrán disponer de un departamento o servicio para todo el grupo*.

Requisitos de los titulares del departamento o servicio de atención (**Artículo 5**):

- Requisitos Personales:**
 - Honorabilidad comercial y profesional:
 - Aquellos que dispongan de una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles, regulaciones de actividad económica, y prácticas comerciales y financieras.
 - Conocimiento y experiencia adecuada:
 - Aquellos que hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera de la entidad.
- Designación**
 - Los titulares serán designados por el consejo de administración o equivalente, o la dirección general de la sucursal.
- Comunicación de Designación**
 - Al Comisionado(s) para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y autoridades supervisoras.

Medidas oportunas para (**Artículo 6**):

- Separar el departamento o servicio de atención al cliente de los demás servicios comerciales
 - Propósito: evitar conflictos de interés y garantizar la toma de decisiones de manera autónoma.
- Responder a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- Garantizar conocimiento adecuado del personal al servicio de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente (**Artículo 8**):

- Regular la actividad del departamento o servicio de atención (y del defensor del cliente, en su caso).
- Aprobación:**
 - Por el consejo de administración o equivalente
- Ratificación:**
 - Por la junta o asamblea general o equivalente
- Elementos (al menos los siguientes):**
 - Duración del mandato y posibilidad de renovación (en su caso)
 - Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese
 - Relación clara y precisa de los asuntos que le pertenece a cada uno
 - Si se atribuye el conocimiento del mismo tipo de reclamación a ambas (departamento de atención al cliente y defensor del cliente):
 - Facilitar toda información solicitada en relación con el ejercicio de las funciones del departamento o defensor.
 - Plazo para presentar reclamaciones
 - Superior a 2 años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos
 - Concreción de los trámites internos
- Organismo de control e inspección:**
 - Verificar que el reglamento contiene la regulación necesaria
 - Plazo:
 - 3 meses desde la presentación de la solicitud
 - Corresponde:
 - Para las entidades aseguradoras -> a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía
 - Excepción: si son entidades de competencia autonómica -> al órgano competente de la CCAA en donde radique el domicilio social de la entidad.
 - Si un mismo reglamento se aplica a todas las entidades de un mismo grupo -> entidad de verificación correrá a cargo de la entidad dominante.

Poner a disposición del cliente toda la información siguiente (**Artículo 9**):

- Existencia de un departamento de atención al cliente, y defensor del cliente si lo hay
 - Especificar dirección postal y electrónica
- Obligación de la entidad de atender y resolver quejas en un plazo de 2 meses
- Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan
 - Con dirección postal y electrónica
 - La necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente
- Reglamento de funcionamiento
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- Las decisiones expresarán la facultad que asiste al reclamante para acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros en caso de disconformidad.

2.2 Aseguradoras podrán

Designar un defensor del cliente para que (**Artículo 4.2**):

- Atienda y resuelva las reclamaciones.
- Promueva el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección, y de las buenas prácticas.
 - El defensor del cliente se puede efectuar conjuntamente con otras entidades.

Si se designa un defensor del cliente -> Deberes (**Artículo 7**):

- Requisitos Personales (igual que los titulares del departamento):
 - Honorabilidad comercial y profesional
 - Conocimiento y experiencia adecuada.
- Designación
 - Los defensores serán designados por el consejo de administración o equivalente, o la dirección general de la sucursal
 - La designación puede ser ratificada posteriormente por la junta o asamblea general o equivalente.
- Comunicación de Designación
 - Al Comisionado(s) para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y autoridades supervisoras.
- Actuación:
 - Con independencia con respecto de la entidad
 - Total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar
- Decisiones vinculantes
 - Las decisiones favorables al reclamante vincularán a la entidad.

3. Procedimiento (Capítulo III)

Tiempo (**Artículo 10.3**):

- Los departamentos o servicios de atención al cliente y los defensores del cliente, dispondrán de un plazo de dos meses desde la presentación de la queja para dictar un pronunciamiento.
 - El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente o defensor del cliente (Artículo 12.1)
 - A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Forma y lugar (**Artículo 11.1. y 11.3**):

- Personalmente o mediante representación
- En soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (deberá ajustarse a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica)
- Ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, en la dirección de correo electrónico

Contenido (**Artículo 11.2**):

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto
- 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.
- Lugar, fecha y firma.
- Las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Admisión (**Artículo 12**):

- La queja o reclamación ésta será remitida internamente a la entidad correspondiente (el departamento o servicio de atención al cliente o al defensor del cliente).
- Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.
- Se deberá acusar recibo por escrito, dejar constancia de la fecha de presentación, y se procederá a la apertura de expediente.
- Si hay un error en la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales
- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
 - Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación
 - Cuando sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o haya sido ya resuelto en aquellas instancias
 - Cuando los hechos, razones y solicitud no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en esta Orden.
 - Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
 - Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones.
- Cuando se entienda no admisible la queja o reclamación el tiene 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.

Tramitación (**Artículo 13**):

- En el curso de tramitación, se podrá recabar cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren oportunos.

Allanamiento y desistimiento (**Artículo 14**):

- Rectificación de situación por parte de la entidad como consecuencia de la queja: comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente -> archivo de la queja
- Desistimiento de la queja: en cualquier momento.

Finalización y notificación (**Artículo 15**):

- Plazo para finalizar expediente: 2 meses desde que se presentase la queja
- Decisión: motivada y con conclusiones claras
- Notificación: en el plazo de 10 días naturales desde su fecha

Relación con los Comisionados (**Artículo 16**):

- Deber de atender los requerimientos que los Comisionados puedan efectuar a las entidades.
- Acuerdos necesarios para facilitar la transmisión de datos y documentos entre los Comisionados y las entidades.

4. Informe Anual (Capítulo IV)

Contenido (**Artículo 17**):

- En el primer trimestre de cada año:
 - Los departamentos y, en su caso, los defensores, presentarán al consejo de administración o equivalente un informe explicativo del desarrollo de su función.
- Contenido mínimo:
 - Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas
 - Resumen de las decisiones dictadas y su carácter favorable o desfavorable
 - Criterios generales en las decisiones
 - Recomendaciones o sugerencias
- La memoria anual de las entidades debe contener al menos un resumen del informe.