Resumen\_Orden-ECO-734-2004\_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 supervisadoras.

#### 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 supervisadoras.
* 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.