

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO CASER

PREÁMBULO

La Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del sistema Financiero y la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras establecen la obligatoria implantación de un Servicio de Atención al Cliente y el posible establecimiento de la figura del Defensor del Cliente.

En el Grupo Caser entendemos que la manera más eficaz de resolver las quejas y reclamaciones de nuestros clientes, es actuar con la mayor proximidad a los mismos, mediante el estudio y tramitación de los expedientes que puedan plantearse por el **Servicio de Atención al Cliente** (en adelante **S.A.C.**), que se configura como Departamento autónomo e independiente dentro de nuestra organización, posee experiencia y se conforma a los requisitos establecidos por la normativa vigente.

La Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un **Reglamento para la Defensa del Cliente**, que determine y regule la actividad del Departamento de Atención al Cliente. Por tanto, este Reglamento nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con el Grupo Caser, tratando de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más eficiente y satisfactoria posible.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º - Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente del Grupo Caser y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Caser con fecha 21 de julio de 2004.

Artículo 2º - El Grupo Caser

A la fecha de aprobación del presente Reglamento, el Grupo Caser está integrado por CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. - CASER - y por las entidades de naturaleza financiera siguientes, sujetas a la normativa anteriormente referenciada:

- Sud América Vida y Pensiones, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Ecuador Grupo Caser Compañía de Seguros, SA.
- Le Mans Seguros España, SA, Compañía de Seguros y Reaseguros.
- Compañía Española de Seguros y Reaseguros MAAF, SA.
- Intercaja, Correduría de Seguros del Grupo Asegurador Caser, S.A.

(en adelante las Entidades), que de conformidad con lo establecido en el Artículo 4 de la precitada Orden Ministerial, disponen de un S.A.C. especializado único para todo el Grupo domiciliado en Avenida de Burgos, 109, Madrid, 28050, con los siguientes Fax 91 595 54 96 y e-mail atencionclientes@caser.es.

Artículo 3º - Modificaciones del Reglamento

Las modificaciones del presente Reglamento deben ser sometidas a la aprobación del Órgano de Administración al que alude el Artículo 1º ó a la de la Comisión Delegada de la Compañía.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4º - Nombramiento de Titular

1. Designación y cese

La designación y cese del titular del S.A.C. se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad y será comunicada al Comisionado de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones y a la propia Dirección General.

2. Duración

El mandato será por tiempo indefinido.

3. Ineligibilidad e Incompatibilidad

El titular del S.A.C. deberá responder a los requisitos de idoneidad, compatibilidad y limitaciones establecidos en la Orden Ministerial. No podrá ser titular del S.A.C. quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo quien estuviera incapacitado para el ejercicio del comercio de conformidad con lo establecido en el Artículo 13º del Código de Comercio.

El titular del departamento cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de ineligibilidad e incompatibilidad anteriormente señaladas.

Artículo 5º - Presentación de la queja o reclamación

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación acreditada, en cualquiera de las oficinas de las entidades del Grupo, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que tales medios permitan la lectura impresión y conservación, en cuyo caso, se podrá establecer que se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las Entidades tendrán en sus oficinas impreso para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, las Entidades admitirán las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante: nombre y apellidos, dirección y N.I.F. En caso de servirse de representante deberá acreditar la representación, salvo que se trate del mediador del seguro contratado.
- 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 delegación, oficina, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud concreta que formula al S.A.C.

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

En todo caso, las Entidades acusarán recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación.

Artículo 6º - Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados o los causahabientes de cualquiera de los anteriores

Artículo 7º - Cuestiones sometidas a conocimiento del S.A.C.

El S.A.C. conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros, y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados del Grupo Caser, cuando estén legitimadas para ello de conformidad con lo expuesto en el Artículo 6º; y cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones de empleo y asociados, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

Dicha queja o reclamación podrá presentarse durante los dos años siguientes desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

A este respecto, según lo establecido en el RD 303/2004 de 20 de febrero en su Artículo 1.3., se entiende por:

- **QUEJAS:** Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las Entidades del Grupo Caser y presentadas por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- **RECLAMACIONES:** 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 del Grupo Caser 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 practicas y usos financieros.

No serán admitidas las quejas y reclamaciones cuando concurren 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, cuando 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 en trámite o 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 con los mismos hechos.

Artículo 8º - Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el S.A.C., éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el Artículo 5º que son necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados en dicho artículo, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error, advirtiéndole en el mismo que el término de dos meses con el que cuenta la entidad para resolver queda interrumpido hasta que transcurra el de subsanación y que, de no recibir contestación, se procederá al archivo de la reclamación.

Cuando se produzcan errores o defectos no subsanables, se planteen quejas o reclamaciones excluidas del conocimiento del S.A.C. o que reiteren otras anteriores resueltas, se comunicará motivadamente al reclamante la no admisión a trámite, concediéndole un plazo de diez días naturales para que formule alegaciones, tras las cuales se le notificará por escrito la decisión final adoptada.

Artículo 9º - Tramitación interna

El S.A.C. 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.

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.

Artículo 10º - 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 S.A.C., 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 8º 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 normativa aplicable en general y la legislación de seguros en particular, así como en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 50/2003, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante.

En ausencia de tal indicación, la notificación se producirá a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, siempre que garantice la debida seguridad y confidencialidad de la comunicación. En otro caso, se remitirá por correo certificado con acuse de recibo.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

El Comisionado, cuyas resoluciones no tienen carácter vinculante ni alcanzan la exigencia del abono de indemnizaciones pertinentes, no está habilitado para conocer sobre contratos de seguros por grandes riesgos, que quedan exceptuados de su intervención.

Artículo 11º - Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones

Las Entidades atenderán, por medio del S.A.C., los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

Artículo 12º - Informe Anual

El Titular del S.A.C. presentará al Consejo de Administración de Caser 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.