

Servicio de Atención al Cliente

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

BOU & ORBE ASOCIADOS, S.L.

1. Objeto y Ambito de Aplicación

El presente Reglamento para la defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de la Correduría de Seguros BOU & ORBE ASOCIADOS, S.L. domiciliada en Valencia calle Colón, 13 C.I.F. B97395750 e inscrita en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave J-2400 relacionado con cuantas quejas y reclamaciones se formulen conforme a cuanto se recoge a continuación.

Se entiende por Queja la referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios de la Correduría y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Correduría.

Se entiende por Reclamación la presentada 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 la entidad que suponga, para quien los 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.

2. El Servicio de Atención al Cliente

En aplicación de los requerimientos de la Orden Ministerial 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, que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002 de 22 de Noviembre, de medidas del sistema financiero, el Servicio de Atención del Cliente se regula en el presente Reglamento conforme a las siguientes especificaciones.

- a. Se constituye un único Servicio de Atención al Cliente cuyas funciones serán la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean formuladas a Bou & Orbe Asociados, S.L.
- b. Nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente. La designación y el cese del titular del Servicio de Atención al Cliente se efectuará por el Organo de Administración de Bou & Orbe Asociados, S.L. No podrá ser titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción, administración o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio. Se designa como Titular del Servicio de Atención al Cliente a D. José Enrique Segrelles Cortina. Salvo revocación expresa por parte de Bou & Orbe Asociados, S.L., modificación del presente Reglamento, o renuncia de D. José Enrique Segrelles Cortina se considera el cargo de carácter indefinido.

3. Ambito de intervención del Servicio de Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá, dentro de las competencias recogidas en el presente Reglamento, las reclamaciones y las quejas presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por Bou & Orbe Asociados, S.L. cuando tales quejas o reclamaciones se refieran a sus legítimos derechos e intereses, ya deriven de la normativa de transparencia y protección de clientela, y de su condición de tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, así como de la cualidad de terceros perjudicados.

Las quejas y reclamaciones que provengan de contratos de seguros por grandes riesgos, de acuerdo a la definición dada en el artículo 107 de la Ley 50/80 de Contrato de Seguro, no podrán tramitarse por este procedimiento.

4. Competencias del Servicio de Atención al Cliente

Quedarán detraídas de las competencias del Servicio de Atención al Cliente, las quejas y reclamaciones referidas a:

- a) Las reclamaciones derivadas de una relación de empleo o servicio con Bou & Orbe Asociados, S.L. con origen distinto en la concertación de un contrato de seguro.
- b) Las reclamaciones basadas en hechos o acciones ya prescritos.
- c) Las reclamaciones que afectaren a terceras personas no participantes en el expediente y que no se personasen en el mismo a solicitud del Servicio de Atención del Cliente
- d) Los asuntos que estén pendientes de resolución judicial o que, con posterioridad a haberse sometido al Servicio de Atención al cliente, quedasen sometidos al conocimiento de cualquier instancia jurisdiccional.
- e) Aquellos casos en los que las partes, previamente, se hubieren sometido a un procedimiento arbitral, salvo acuerdo ulterior de sometimiento previo de la cuestión al Servicio de Atención al Cliente.
- f) Las cuestiones que deban dirimirse por el procedimiento establecido en el artículo 38 de la Ley 50/80 de Contrato de Seguro.

Todos los departamentos y servicios de Bou & Orbe Asociados, S.L. deben facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

A partir de la reclamación y/o queja formulada ante el Servicio de Atención al Cliente, éste dispone de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante, sin perjuicio de los términos recogidos en cuanto a subsanaciones se refiere.

5. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

1. Alcance del Procedimiento

- 1.1. Tramitación de las reclamaciones conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que no hayan sido resueltas previamente por el departamento, oficina o servicio objeto de reclamación.
- 1.2. El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un único plazo de dos meses para dictar la resolución, a contar desde la presentación ante el de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros de Seguros.

2. Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas o reclamaciones

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse personalmente o mediante representante. Por medio de formulario que puede enviarse al Servicio de Atención al Cliente o en las oficinas de Bou & Orbe Asociados, S.L.

Servicio de Atención al Cliente

Conde de Altea, 53
46005 Valencia

Número de Fax: 96 325.13.50
Correo Electrónico: sacbyo@wanadoo.es

En el documento/formulario se hará constar:

1. 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 registrales para las personas jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación
4. 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.
5. Lugar, fecha y firma
6. El reclamante deberá aportar, junto con el documento que contenga los datos de las letras anteriores, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Admisión a trámite

- 3.1. Recibida la queja o reclamación por Bou & Orbe Asociados, S.L., en el caso de que no hubiese sido resuelta por el servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.
- 3.2. El cómputo del plazo para la resolución de la queja, contará a partir de su formulación ante el Servicio de Atención al Cliente
- 3.3. En todo caso se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.
- 3.4. En el supuesto de que el reclamante no hubiera acreditado su identificación suficientemente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, informándole de que en caso de no cumplimentar la petición, se archivara la queja o reclamación sin más trámite.
- 3.5. El plazo empleado por el reclamante para la subsanación de errores del párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente.

4. Causas de no admisión a trámite

- 4.1. La omisión de datos esenciales para la tramitación que no fueran subsanables.
- 4.2. Falta de concreción del motivo de la queja o reclamación.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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 Ministerial ECO/734/2004.
- 4.5. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- 4.6. Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 4.7. El Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la queja o reclamación cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

4.8. Se comunicará al interesado la no admisión o la abstención de los párrafos precedentes, 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.

5. Tramitación

Producida la admisión a trámite, se procederá a la apertura del expediente que contendrá toda la documentación generada hasta la admisión, así como la que se recopile tras la misma.

El Servicio 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 Bou & Orbe Asociados, S.L., cuantos datos, aclaraciones, informes, elementos de prueba considere pertinentes, así como las alegaciones del departamento o servicio objeto de reclamación, para adoptar finalmente su decisión.

Bou & Orbe Asociados, S.L. dispondrá de 25 días a contar desde la fecha de recepción de la comunicación de la intervención del Servicio de Atención al Cliente, al término del cual deberá haber formulado las alegaciones que tenga por convenientes uniendo a las mismas la documentación acreditativa.

6. Allanamiento y Desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación Bou & Orbe Asociados, S.L. considera procedente la misma, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente. En este caso, el Servicio de Atención al Cliente podrá requerir, la mayor diligencia en la ejecución de los trámites necesarios para el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Cumplidas éstas, deberán remitirse al Servicio de Atención al Cliente los correspondientes justificantes.

No será necesaria dicha justificación cuando haya desistimiento expreso por parte del reclamante. Tanto en caso de allanamiento como de desistimiento, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

7. Finalización y notificación

La resolución que adopte el Servicio de Atención al Cliente será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

En caso de que la decisión adoptada se aparte de criterios anteriores sobre iguales supuestos de hecho, deberá justificarse su causa.

La resolución será notificada a los interesados dentro del plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha.

La resolución se remitirá al reclamante conforme a los medios que éste haya indicado de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En todos los casos será remitida una copia de la resolución al servicio o departamento implicado.

6. Relación con los Comisionados

Bou & Orbe Asociados, S.L. adscrita al Servicio de Atención al Cliente, atenderá los requerimientos que los comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, a través del Titular del Servicio de Atención al Cliente, y de conformidad al Reglamento de los comisionados recogido en el Real Decreto 303/2004 de 20 de Febrero

7. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Organo de Administración de Bou & Orbe Asociados, S.L. un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, de conformidad con el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo.

En la Memoria Anual se recogerá un resumen del Informe.

Hecho en Valencia, el 29 de Octubre de 2004