

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE AMV

AMV HISPANIA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.U.

ÍNDICE

Preámbulo	3
Capítulo I – Disposiciones Generales	3
Art. 1 Definiciones	3
Art. 2 Objeto, Aprobación y Modificación del presente Reglamento	3
Capítulo II – Titular del Servicio de atención al Cliente.....	3
Art. 3 Designación	3
Art. 4 Causas de inelegibilidad e incompatibilidad.....	3
Art. 5 Duración del mandato	4
Art. 6 Funciones	4
Art.7 Independencia respecto de la Correduría y garantías.....	4
Art. 8 Objetividad e Imparcialidad	4
Art. 9 Cese del cargo	4
Capítulo III Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas	4
Art. 10 Legitimación para interponer una queja o reclamación	4
Art. 11 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones	4
Art. 12 Admisión a trámite	5
Art. 13 Tramitación del expediente y deber de colaboración de la entidad	5
Art. 14 Allanamiento y desistimiento.....	6
Art. 15 Finalización, notificación y vinculación de la resolución	6
Capítulo IV - Informe Anual.....	6
Art. 16 Informe Anual	6

PREÁMBULO

El art. 166 del *Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales* como medida protectora de los clientes ante los distintos servicios financieros establece la obligatoria implantación, para los corredores de seguro de un Servicio de Atención al Cliente que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones que se presenten ante ellas, en los términos que establezca la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, el art. 3 de la *Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el Titular del Servicio de Atención al Cliente de las entidades financieras (en adelante Orden ECO/734/2004)* señala que las sociedades de correduría de seguros estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A su vez, su art. 8 prevé que cada entidad o grupo debe aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente así como las relaciones entre ambos.

Atendiendo a las obligaciones de esta correduría y en aras a prestar el mejor servicio de calidad posible a nuestros clientes, a continuación, se expone el Reglamento Interno de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de AMV y su Titular, el cual ha sido redactado con base tanto en la *ORDEN ECO/734/2004* como en la *Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Orden ECC/2502/2012)*:

CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1 Definiciones

Con la finalidad de que el interesado comprenda sus derechos a la perfección, a continuación, venimos a exponer las siguientes definiciones que entendemos de su interés, todas ellas contempladas en el art. 2 de la *Orden ECC/2502/2012*:

- **Queja:** la presentada por los usuarios del servicio por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.
- **Reclamación:** la presentada por los usuarios del servicio 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 supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad, de la normativa del seguro aplicable, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- **Buenas Prácticas:** aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.
- **Normas de transparencia y protección de la clientela:** aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las corredurías y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Art. 2 Objeto, Aprobación y Modificación del presente Reglamento

1. Objeto: El presente Reglamento tiene por objeto poner en conocimiento de cualquier usuario la regulación de la actividad del Servicio de Atención al Cliente de AMV, así como las relaciones entre ambos.
Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente de AMV tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los interesados.
2. El presente Reglamento se encuentra aprobado por la dirección general de AMV, de acuerdo con lo previsto en sus Estatutos. Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser sometida a la aprobación de la citada dirección general.

CAPÍTULO II – TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Art. 3 Designación

La designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente se adoptará por acuerdo de la dirección general, entre personas físicas o jurídicas de reconocido prestigio, en quienes concurra la suficiente 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, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

La designación será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante "DGSFP").

Art. 4 Causas de inelegibilidad e incompatibilidad

El Titular del Servicio de Atención al Cliente estará sujeto a las causas de inelegibilidad e incompatibilidad derivadas de los arts. 5 y 6 la *Orden ECO/734/2004*. En concreto:

Son motivos de inelegibilidad:

- Cuando no concurren los requisitos de suficiente honorabilidad comercial y profesional prevista en el *art. 5 de la Orden ECO/734/2004* y en el artículo anterior del presente Reglamento.
- Cuando no concurren los suficientes requisitos de conocimientos y experiencia previstos en *art. 5 de la Orden ECO/734/2004* y en el artículo anterior del presente Reglamento.

Son motivos de incompatibilidad:

- Cuando el titular no pueda ejercer sus funciones con absoluta independencia y autonomía.
- Cuando exista una pérdida de la imparcialidad y la objetividad en sus funciones o cualquier conflicto de interés sobrevenido.

Art. 5 Duración del mandato

La duración del mandato será la establecido en el contrato que suscriban las partes, siendo la duración como mínimo de un año con posibilidad de renovación por periodos idénticos.

Art. 6 Funciones

Al Titular del Servicio de Atención al Cliente le corresponderá:

- Atender y resolver los tipos de quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo dispuesto en el art. 1 del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- Elaborar un informe anual para la entidad según lo dispuesto en el art. 15 del presente Reglamento.

Art.7 Independencia respecto de la Correduría y garantías

Las actuaciones del Titular del Servicio de Atención al Cliente de AMV serán realizadas con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Con el fin de garantizar lo anterior, AMV adoptará 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 posibles conflictos de interés.

Asimismo, AMV adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Titular del Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Art. 8 Objetividad e Imparcialidad

El Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá sus funciones desde la más absoluta objetividad e imparcialidad y se inhibirá de conocer cualquier asunto que pueda suponer un conflicto de interés por cualquier causa.

Art. 9 Cese del cargo

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará del cargo por las siguientes causas:

- a. Término del Contrato entre las partes sin que ocurra su renovación.
- b. Por cualquier causa sobrevenida de incompatibilidad o inelegibilidad.
- c. Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d. Renuncia.
- e. Cese por actuación negligente.
- f. Acuerdo entre las partes.
- g. Disolución de la entidad.

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

Art. 10 Legitimación para interponer una queja o reclamación

1. Podrán presentar quejas o reclamaciones ante el Titular del Servicio de Atención al Cliente toda persona física o jurídica (personalmente o mediante representación) que esté debidamente identificada, en su condición de usuario de los servicios prestados por la correduría, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones en su condición de usuarios las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos.
3. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, o, en su caso, en la *legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores*.

Art. 11 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

Forma: Como norma general, la presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse, en soporte papel o por medios informáticos o 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).

Contenido: En la queja o reclamación se hará constar:

- Nombre, apellidos y datos de contacto 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, haciendo constar que la materia objeto no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
- Identificación de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

Lugar: el interesado puede interponer su queja o reclamación dirigiéndose:

- Al domicilio social de AMV: C/ Anabel Segura, nº 11, edificio B, planta 2ª, puerta D, 28108 Alcobendas (Madrid).
- A la dirección de correo electrónico del Titular del Servicio de Atención al Cliente: reclamaciones@amv.es

Art. 12 Admisión a trámite

Recibida la queja o 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, ésta será remitida al Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Titular del Servicio de Atención al Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento que corresponda y deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente. El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o en el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. Tras recibirla, se acusará recibo por escrito al interesado para dejar constancia de su fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar 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 para la resolución del expediente.

Se rechazará la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) 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.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.
- c) Cuando en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.
- d) Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios la actuación, incluso sancionable, de la entidad, o sobre cualquier otra valoración económica.
- e) Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la Clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- f) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente con relación a los mismos hechos.
- g) Cuando hubiera transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y, en todo caso, cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

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, el Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

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.

Art. 13 Tramitación del expediente y deber de colaboración de la entidad

El Titular del 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 la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En consecuencia, la entidad aseguradora y sus departamentos tienen la obligación de colaboración en todo lo que se le requiera por parte del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

Las alegaciones del departamento afectado por la queja o reclamación al Titular del Servicio de Atención al Cliente serán presentadas a este en el plazo de un mes desde la interposición de la queja o reclamación.

Art. 14 Allanamiento y desistimiento

Si a la vista de la queja o reclamación, la correduría rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Titular del 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.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Titular del Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación de este en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la Clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Art. 15 Finalización, notificación y vinculación de la resolución

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada a la entidad o al Titular del 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, normativa del seguro aplicable al caso, las normas de transparencia y protección de la Clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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.

Las decisiones del Titular del Servicio de Atención al Cliente favorables al reclamante vincularán a la correduría. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente la petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación ante la entidad o el Titular del Servicio de Atención al Cliente, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante la Dirección General del Seguro y Fondo de Pensiones:

Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid

<http://www.dgsfp.mineco.es/>

CAPÍTULO IV - INFORME ANUAL

Art. 16 Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año el Titular del Servicio de Atención al Cliente presentará ante dirección general 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.

Fecha de última actualización: 13 de septiembre de 2023