

# **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA**

## **1.- OBJETO.**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento y actuación del Departamento de Atención y Defensor del Cliente y su titular en las quejas y reclamaciones que reciba RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA., y que sean formulados por sus clientes, en defensa de sus intereses y derechos legales.

El Departamento de Atención al Cliente y Defensor del Cliente contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que formulen los clientes de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, de forma independiente y autónoma, y promoverá el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

## **CAPITULO I**

### **EL DEFENSOR DEL CLIENTE**

## **2.- NOMBRAMIENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y PLAZO**

El titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Organismo de Administración de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, y contará con los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Sus mandatos serán de tres años, pudiendo ser renovados por períodos iguales.

### **3.- INCOMPATIBILIDADES**

No podrán desempeñar el cargo de Defensor del Cliente quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección de dicha entidad.

El Defensor del Cliente deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para el mismo, bien sea por afectarles directamente o bien a sus familiares por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien a personas con quienes mantengan o hayan mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

### **4.- COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

Las funciones y Competencias del Defensor del Cliente serán las de recepción y tramitación de los expedientes relativos a las quejas y reclamaciones que formulen los clientes de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, emitiendo su resolución, en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

Finalizado dicho plazo, el cliente podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

### **5.- TERMINACIÓN DEL CARGO**

El titular del Departamento de Defensa del Cliente cesarán en sus funciones por cumplimiento del plazo, desistimiento, imposibilidad física de desempeño de sus funciones o grave incumplimiento de sus deberes. Estas dos últimas

circunstancias serán apreciadas por el órgano de administración de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA.

## **CAPITULO II**

### **TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES**

#### **6.- PLAZO Y FORMA DE PRESENTACIÓN**

Los clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones, según lo previsto en la Orden ECO/734/2004, durante los dos años posteriores al momento en que tuvieren conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o queja.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) 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 referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) 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.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones se presentarán ante el Departamento de Atención y Defensa del Cliente de la siguiente forma:

Mediante correo postal a la siguiente dirección:

RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE  
Colón de Larreategui 26, 3º J  
48009 BILBAO

Mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

[DefensordelCliente@segurclick.com](mailto:DefensordelCliente@segurclick.com)

## **7.- INICIO DEL EXPEDIENTE**

Recibida la queja o reclamación, se deberá dejar constancia por escrito de la fecha de presentación a efectos de computar el plazo de resolución del artículo 4, se procederá a la apertura del expediente correspondiente.

Podrá rechazarse la apertura del expediente en los siguientes casos:

- Omisión de datos sustanciales que impidan la tramitación, así como falta de concreción en los motivos de la queja o reclamación.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones sobre materias que están siendo objeto de un procedimiento judicial, administrativo o arbitral.
- Cuando se refieran a hechos, o motivos distintos de los previstos en el artículo 2 de la Orden Ministerial de 11 de marzo de 2004.
- Cuando se trate de quejas o reclamaciones ya formuladas, y que se encuentren resueltas o en curso.

Cuando no se estime la admisión de la queja o reclamación, se pondrá en conocimiento del cliente esta decisión, que deberá ser motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que alegue lo que estime oportuno. Una vez recibida las alegaciones del cliente, se comunicará la decisión final adoptada.

## **8.- INFORMACIÓN**

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos 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.

## **9.- TRAMITACIÓN**

El Departamento de Atención y Defensor del Cliente recabará en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos y servicios de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios colaborarán y contestarán a los requerimientos en el plazo improrrogable de diez días naturales.

## **10- TERMINACIÓN DEL EXPEDIENTE**

El expediente finalizará de cualquiera de las formas siguientes:

### **a) RESOLUCIÓN**

En el plazo máximo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación, se deberá emitir una resolución motivada, que será notificada al Cliente en el plazo de diez días naturales desde la fecha de la Resolución, ya sea por escrito o por medios informáticos o telemáticos, siempre que estos medios permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Si la decisión es favorable a la queja o reclamación presentada, la resolución vinculará al departamento o servicio de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, no obstante, esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativas.

### **b) DESISTIMIENTO**

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará por terminado el expediente en lo que se refiere a la resolución del mismo.

### **c) ALLANAMIENTO**

Si durante la tramitación del expediente, la entidad rectificase su posición o atendiera a la queja o reclamación presentada, notificará de ello al Departamento de Atención y Defensa del Cliente, quien procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, en lo que a la relación con el cliente se refiere.

## **CAPITULO III**

### **RELACION CON LOS COMISIONADOS E INFORME ANUAL**

#### **10.- RELACION CON LOS COMISIONADOS**

RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA atenderá a los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones a través del Organo de Administración de la entidad.

#### **11.- INFORME ANUAL**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Defensor del Cliente presentará ante el órgano de administración de RIESGOS ESPECIALES CORREDURIA DE SEGUROS SA, 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.

Al menos un resumen del informe se entregará en el memoria anual de la entidad.