

**UNIBROK XXI CORREDURIA DE SEGUROS, S.A.
GRUPO AGRUPACION MUTUA**

REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN Y DEFENSA DEL CLIENTE

**TÍTULO I.
DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
UNIBROK XXI CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A. GRUPO AGRUPACIÓN MUTUA**

Capítulo Primero

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1º.- El presente reglamento regula el Departamento de Atención al Cliente de UNIBROK XXI CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A. GRUPO AGRUPACIÓN MUTUA (en adelante Unibrok o la Sociedad de Correduría).

Artículo 2º.- Los Clientes de la Sociedad de Correduría, sus derechohabientes o cualquier tercero con interés legítimo tendrán el derecho de someter a conocimiento y decisión del Departamento de Atención al Cliente, cualquier queja o reclamación que crean oportuno formular, en las materias establecidas en el presente Reglamento, sujetándose a las normas que en él se establecen.

Capítulo Segundo

Del Titular del Departamento, duración del cargo, incompatibilidades y causas de cese

Artículo 3º.- El Departamento de Atención al Cliente se constituye con separación de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización y dispondrá de plena autonomía en la toma de decisiones referentes al ámbito de su actividad.

El Departamento de Atención al Cliente está adscrito al órgano de administración de Unibrok.

El órgano de administración de la Sociedad de Correduría, designará como titular del Departamento una persona con preparación, aptitudes y experiencia adecuadas para el ejercicio de las funciones que en el presente Reglamento se atribuyen al cargo, debiendo concurrir especialmente en ella las características de honorabilidad comercial y profesional.

Artículo 4º.- El nombramiento del Titular del Departamento tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos tantas veces como lo considere oportuno el órgano de administración de Unibrok.

Artículo 5º.- Incompatibilidades del Titular del Departamento de Atención al Cliente:

1. No podrán desempeñar las funciones de titular del Departamento de Atención al Cliente:
 - a) Quienes pertenezcan o hayan pertenecido a los órganos de administración de la Sociedad de Correduría o bien desempeñen o hubieran desempeñado funciones de dirección en la misma.

- b) Quienes estuvieran incapacitados para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.
- 2. El Titular del Departamento deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés directo para él, bien sea por afectarle directamente o bien a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o bien personas con quienes mantenga o haya mantenido una estrecha relación afectiva o de amistad.

Artículo 6º.- El Titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en su cargo por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el cual fue designado, a no ser que se acuerde reelegirlo.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.
- c) Defunción o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido condenado penalmente por sentencia firme.
- e) Incumplimiento o actuación negligente en el desempeño del cargo.
- f) Renuncia.
- g) Revocación de su nombramiento por el órgano de administración de la Sociedad de Correduría.

Vacante el cargo, el órgano de administración de la Sociedad de Correduría, deberá designar un nuevo Titular del Departamento de Atención al Cliente dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Capítulo Tercero

De las obligaciones de Unibrok en relación con el Departamento de Atención al Cliente

Artículo 7º.- Unibrok adoptará todas las medidas que sean necesarias para que el Departamento de Atención al Cliente pueda ejercer adecuadamente su función, y de manera especial se obliga a:

- a) Dotar al Departamento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, debiendo garantizar en todo momento el ejercicio de su actividad de forma autónoma e independiente de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sociedad de Correduría, de modo tal que se evite en todo momento hacer incurrir al Departamento en conflicto de intereses con la misma.
- b) Asistirle en todo aquello que ayude a hacer más correcto y eficaz el ejercicio de su función, facilitándole de forma rápida y coordinada toda la información que solicite en materia que sea de competencia de la Sociedad de Correduría.

- c) Informar a los Clientes de Unibrok de la existencia del Departamento de Atención al Cliente y también del contenido del presente Reglamento.
- d) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación del Departamento de Atención al Cliente y adoptar en consecuencia las decisiones que considere pertinentes.

TÍTULO II

DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIA

Artículo 8º.- El Departamento de Atención al Cliente tiene las siguientes funciones:

1. La tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los Clientes de Unibrok, derivados de las relaciones que como tomadores, asegurados, beneficiarios, partícipes de planes de pensiones o clientes en general, mantengan con ella, así como propiciar que estas relaciones se desarrollen, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.
2. El conocimiento, atención y resolución de las quejas y reclamaciones que pudieran ser interpuestas por los Clientes, sus derechohabientes y terceros perjudicados, relacionados con sus intereses y derechos legal y contractualmente reconocidos y en particular:
 - a) Conocer y atender las quejas presentadas referidas al funcionamiento de los servicios de la Sociedad de Correduría y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
 - b) Resolver las reclamaciones presentadas por el interesado con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho formuladas frente a acciones u omisiones de la Sociedad de Correduría que supongan un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de las obligaciones contractuales, de la normativa aseguradora, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos aseguradores.
3. La presentación, formulación y realización ante la Sociedad de Correduría de informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que ha de existir entre la Sociedad de Correduría y sus Clientes.
4. La formulación y presentación en el primer trimestre del año ante el órgano de administración de Unibrok de un Informe acerca del desarrollo de su función durante el ejercicio anual inmediatamente anterior.

Artículo 9º.- Las quejas y reclamaciones interpuestas serán atendidas por el Departamento de Atención al Cliente, y el plazo de tramitación del expediente será de dos meses contados a partir del día de presentación por el interesado de la queja o reclamación.

Artículo 10º.- La presentación y la tramitación de las quejas y reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente tendrá carácter gratuito, y no se podrá exigir ningún pago por estos conceptos.

TÍTULO III DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

Capítulo Primero

Forma, requisitos y plazo de presentación

Artículo 11º.- Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas personalmente o enviadas por correo a cualquier oficina abierta al público de la Sociedad de Correduría, a la atención del Departamento de Atención al Cliente; asimismo podrán remitirse a la dirección de correo electrónico que quede habilitada para tal fin.

En todo caso 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.

Artículo 12º.- Las quejas y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, debidamente firmado, en el cual necesariamente 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 registros públicos 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 cualquier caso la Sociedad de Correduría tendrá en sus oficinas impresos para la formalización de quejas y reclamaciones a disposición de los interesados.

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

Artículo 13º.- El plazo de caducidad para la presentación de quejas y reclamaciones será de dos años a partir de la fecha en que el reclamante haya tenido conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Toda queja o reclamación recibida en la que haya transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, será rechazada de plano.

Capítulo Segundo

Admisión a trámite

Artículo 14º.- Recibida la queja o reclamación, el Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo de la misma por escrito dejando constancia de la fecha de presentación y decidirá conforme al presente Reglamento si el asunto que se le somete es de su competencia. Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, comunicando su decisión a la Sociedad de Correduría y al interesado.

Artículo 15º.- Si en el documento de presentación de la queja o reclamación no quedase suficientemente acreditada la identidad del reclamante 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, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el interesado para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de los dos meses de tramitación del expediente a que se refiere el artículo 9º del presente Reglamento.

Artículo 16º.- Será rechazada la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los siguientes casos:

- 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 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.

- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación con los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera vencido el plazo de caducidad para la presentación de la queja o reclamación de conformidad con lo establecido en el artículo 13º del presente Reglamento.

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.

Capítulo Tercero

Procedimiento y resolución

Artículo 17º.- Admitida a trámite una queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, realizará las verificaciones oportunas, recabará la información que precise y adoptará con plena autonomía la decisión que estime de acuerdo con la normativa vigente, la documentación contractual, las normas de transparencia y protección de la clientela y las buenas prácticas y usos aseguradores.

Artículo 18º.- La aceptación de la resolución será voluntaria para el instante de la queja o reclamación.

En caso de no aceptación de la resolución por el reclamante, podrá reiterar su queja o reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 19º.- Las resoluciones serán de acatamiento obligado para Unibrok, que habrá de proceder a su cumplimiento, en todo lo que la concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no fuese indicado un plazo, y se tratara de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los 30 días siguientes al día de la notificación de la resolución.

Capítulo Cuarto

De la incompatibilidad de acciones simultáneas.

Artículo 20º.- Las reclamaciones presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente serán incompatibles con el ejercicio simultáneo de cualesquiera otras acciones legales o actuaciones

administrativas sobre la misma cuestión. A este efecto, el interesado habrá de abstenerse de iniciar ningún tipo de acción por otra vía mientras no se pronuncie resolución por el Departamento de Atención al Cliente. En caso de incumplimiento de este requisito, se archivarán las actuaciones sin ningún otro trámite.

TÍTULO IV
DE LAS RELACIONES CON LA SOCIEDAD DE CORREDURÍA Y CON EL COMISIONADO Y DE
LOS INFORMES ANUALES

Capítulo Primero

De las relaciones en general

Artículo 21º.- Unibrok atenderá por medio del Departamento de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

Artículo 22º.- Con independencia del trámite de resolución de quejas y reclamaciones, el Departamento de Atención al Cliente podrá dirigir a la dirección de Unibrok recomendaciones, sugerencias, preguntas o cualquier otra clase de comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de la Sociedad de Correduría que hayan merecido su atención, y que, a su criterio, resulten de interés para los derechos de los Clientes.

La dirección de la Sociedad de Correduría habrá de responder en un plazo no superior a 20 días.

Capítulo Segundo

De los Informes Anuales

Artículo 23º.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el órgano de administración de la Sociedad de Correduría un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el año precedente, con el contenido siguiente:

- a) Un 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) Un 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.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Sociedad de Correduría.

Disposición final

Este Reglamento entrará en vigor el día 23 de julio de 2004 y afectará a los expedientes de quejas y reclamaciones que se inicien a partir de su entrada en vigor.