

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Reglament per a la defensa del client

Corredoria d'assegurances

Denominació	CORREDURÍA DE SEGUROS SANTASUSANA, SA
Domicili	Plaça Fius i Palà 1, ppal. 1a 08241 - Manresa (Barcelona)
CIF	A-08.971.129
Òrgan de supervisió:	Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya
Inscrita en el Registre administratiu de distribuïdors d'assegurances i reassegurances:	J-00553

Fitxa tècnica

Òrgan d'aprovació:	Administradors Solidaris
Data d'aprovació:	29 de desembre de 2006
Data d'entrada en vigor:	1 de gener de 2007
Data de comunicació a l'òrgan de supervisió:	1 de gener de 2007
Revisió i seguiment:	V.2011 Adaptació a la Llei d'Economia Sostenible V.2013 Adaptació a la normativa que regula els procediments de presentació de reclamacions V.2021 Adaptació a la normativa que regula la resolució de litigis en matèria de consum
Distribució:	Tot el personal

Nota:

Aquest reglament està adaptat a la Llei 2/2011, de 4 de març, d'Economia Sostenible, que modifica —entre d'altres— la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer; a l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i a la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i de Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució de litigis en matèria de consum.

Reglament per a la defensa del client

Capítol I

OBJECTE, PRINCIPIS I ÀMBIT D'APLICACIÓ



Article 1. Objecte

Aquest reglament té per objecte regular l'estructura, els procediments de selecció i el règim d'actuació del Servei d'Atenció al Client de CORREDURÍA DE SEGUROS SANTASUSANA, SA (d'ara endavant "la societat de corredoria d'assegurances"), així com fixar el sistema d'atenció i resolució de queixes i reclamacions del client, de manera que les actuacions de la societat de corredoria d'assegurances s'adaptin a les previsions legals en matèria d'Atenció al Client de les entitats financeres.

Als efectes previstos en aquest reglament, tenen la consideració de:

- **Queixes:** les referides al funcionament dels serveis financers prestats als usuaris per part de la societat de corredoria d'assegurances i presentades per les demores, les desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament.
- **Reclamacions:** les presentades pels usuaris de serveis financers que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució dels seus interessos o drets, fets concrets referits a accions o omissions de la societat de corredoria d'assegurances que suposin per a qui les formuli un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

Article 2. Àmbit subjectiu d'aplicació

El Servei d'Atenció al Client entén aquelles qüestions rellevants que afecten les relacions entre la societat de corredoria d'assegurances i tota persona física o jurídica que tingui la consideració de client, ja sigui individualment o a través d'interlocutors que les representin.

Article 3. Àmbit objectiu d'aplicació

El Servei d'Atenció al Client ha de conèixer aquelles matèries relacionades amb l'activitat mercantil de distribució d'assegurances privades i d'assessorament professional a qui demana la cobertura dels riscos a què es troben exposats les seves persones, patrimonis, interessos o responsabilitats.

Capítol II

DESIGNACIÓ I REGULACIÓ DEL SERVEI



Article 4. Servei d'Atenció al Client

1. La societat de corredoria d'assegurances crea el Servei d'Atenció al Client, que recau en una persona o entitat de prestigi reconegut en l'àmbit jurídic, econòmic o financer.

El Consell d'Administració o un òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances en durà a terme la designació.

2. Correspon al Servei d'Atenció al Client instruir els expedients per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients de la societat de corredoria d'assegurances els presentin i que estiguin relacionades amb els seus interessos i drets reconeguts legalment.
3. El Servei d'Atenció al Client disposarà dels mitjans tècnics i humans necessaris per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients de la societat de corredoria d'assegurances li presentin. El Servei està adscrit al Consell d'Administració o un òrgan equivalent.

Article 5. Requisits i termini

1. El titular del Servei d'Atenció al Client ha de reunir els requisits d'honorabilitat comercial i professional i ha de disposar dels coneixements i l'experiència adequats per exercir les seves funcions, en els termes que preveu l'article 5 de l'Ordre ministerial ECO/734/2004, d'11 de març de 2004.
2. La designació del titular del Servei d'Atenció al Client la durà a terme el Consell d'Administració o òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances i la comunicarà a la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya.
3. Els seus mandats són per anys naturals i es poden renovar per part del Consell d'Administració o un òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances per períodes iguals de temps, tantes vegades com es consideri convenient.

Article 6. Incompatibilitats

1. No poden exercir les funcions de titular del Servei d'Atenció al Client les persones que pertanyin o hagin pertangut al Consell d'Administració o un òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances o bé exerceixin o hi hagin exercit funcions de direcció els últims cinc anys.
2. Aquestes persones s'han d'abstenir de conèixer aquells assumptes que presentin un interès directe per a elles, bé sigui perquè les afecta directament, o bé als seus parents per consanguinitat o afinitat fins al tercer grau directe o col·lateral, o bé a persones amb qui mantinguin o hagin mantingut una estreta relació afectiva o d'amistat.

Article 7. Cessament

1. El titular del Servei d'Atenció al Client cessarà en les seves funcions per compliment del termini, desistiment, condemna o inhabilitació per a l'exercici de càrrec públic, impossibilitat física d'exercici de les seves funcions o greu incompliment dels seus deures.

Les dues darreres circumstàncies seran apreciades pel Consell d'Administració o un òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances, prèvia instrucció del corresponent expedient.

2. L'expedient, que en tot cas serà contradictori, ha de ser instruït pel Consell d'Administració o un òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances.

Article 8. Competències

1. Correspon al Servei d'Atenció al Client la instrucció dels expedients que es tramiten per atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els clients de la societat de corredoria d'assegurances presentin i que estiguin relacionats amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.
2. Les decisions del Servei d'Atenció al Client s'han de produir en el termini màxim d'un mes des de la presentació de la reclamació o la queixa.
3. Finalitzat aquest termini, el client pot acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya, de conformitat amb l'Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.



Article 9. Deure d'informació

La societat de corredoria d'assegurances ha de posar a disposició dels clients, a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com a les seves pàgines web en cas que els contractes s'hagin subscrit per mitjans telemàtics, la informació següent:

- a) L'existència d'un Servei d'Atenció al Client, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació, per part de la societat de corredoria d'assegurances, d'atendre i resoldre les queixes i les reclamacions presentades pels clients en el termini màxim d'un mes des de la seva presentació al Servei d'Atenció al Client.
- c) La referència a la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya (Servei de Reclamacions), amb especificació de la seva adreça postal i electrònica, i de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció al Client per poder-hi formular les queixes i reclamacions.
- d) El Reglament de funcionament.
- e) La referència a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

Capítol III

QUEIXES, RECLAMACIONS I LA SEVA TRAMITACIÓ



Article 10. Termini de presentació

Als efectes del que preveu l'Ordre ECO/734/2004, els clients poden presentar reclamacions o queixes durant els dos anys posteriors al moment en què tinguin coneixement dels fets causants de la reclamació o la queixa.

Article 11. Col·laboració

Els departaments i els serveis de la societat de corredoria d'assegurances prestaran tot el seu suport al Servei d'Atenció al Client en la tramitació i la resolució dels expedients de reclamacions i queixes, subministrant especialment tota la informació requerida en l'exercici de les seves funcions.

Article 12. Forma, contingut i lloc de la presentació de les queixes i les reclamacions

1. La presentació de les queixes i les reclamacions es pot dur a terme, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'ha d'ajustar a les exigències previstes a la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

2. El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document en el qual cal fer constar:
 - a) El nom, els cognoms i el domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; el número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i les dades referides al registre públic per a les jurídiques.
 - b) El motiu de la queixa o la reclamació, on s'especifiqui amb claredat les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
 - c) L'oficina o les oficines, el departament o el servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o la reclamació.
 - d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o la reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
 - e) El lloc, la data i la signatura.
3. El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que obrin en poder seu en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.
4. Les queixes i les reclamacions es podran presentar davant del Servei d'Atenció al Client a qualsevol oficina oberta al públic de la societat de corredoria d'assegurances, així com a l'adreça de correu electrònic habilitada amb aquesta finalitat.

Article 13. Admissió a tràmit

1. Rebuda la queixa o la reclamació, en cas que no hagi estat resolta a favor del client pel mateix servei objecte de la queixa o reclamació, aquesta serà remesa al Servei d'Atenció al Client en el termini de deu dies.

El que estableix el paràgraf anterior s'entén sense perjudici del fet que el còmput del termini màxim de terminació comença a comptar des de la presentació de la queixa o la reclamació al Servei d'Atenció al Client. En tot cas, cal acusar-ne la recepció per escrit i deixar constància de la data de presentació als efectes del còmput del termini esmentat.

Un cop el Servei d'Atenció al Client hagi rebut la queixa o la reclamació, es procedirà a l'obertura de l'expedient.

L'interessat només ha de presentar la queixa o la reclamació una sola vegada, sense que se'n pugui exigir la reiteració davant de diferents òrgans de la societat de corredoria d'assegurances.

2. Si no es troba prou acreditada la identitat del reclamant, o no es poguessin establir amb claredat els fets de la queixa o la reclamació, es requerirà al signant que completi la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que, si així no ho fes, s'arxivaria la queixa o la reclamació sense cap més tràmit.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors a què fa referència el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini d'un mes que es preveu a l'article 8 d'aquest Reglament.

3. Només es podrà rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes i les reclamacions en els casos següents:
 - a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o la reclamació.
 - b) Quan es pretenguin tramitar, com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents dels coneixements dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquesta queixa o reclamació estigui pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
 - c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits que s'estableixen a l'article 3 de l'Ordre ministerial d'11 de març de 2004.
 - d) Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors que ja han estat resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
 - e) Quan hagi transcorregut el termini per presentar queixes i reclamacions que estableix el Reglament de funcionament.

Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, cal abstenir-se de tramitar la primera.

4. Quan s'entengui com a no admissible a tràmit la queixa o la reclamació, per alguna de les causes indicades, cal posar-ho de manifest a l'interessat mitjançant una decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Article 14. Tramitació

El Servei d'Atenció al Client ha de demanar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de la societat de corredoria d'assegurances, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que consideri pertinents per prendre la decisió. Els departaments i els serveis han de contestar els requeriments en el termini improrrogable de cinc dies.

Article 15. Aplanament i desistiment

Si, a la vista de la queixa o la reclamació, la societat de corredoria d'assegurances rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho ha de comunicar a la instància competent documentalment, llevat que hi hagi desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedeix a l'arxivament de la queixa o la reclamació sense cap altre tràmit.

Article 16. Finalització i notificació

1. Per a la resolució dels expedients, el Servei d'Atenció al Client pot demanar tots els informes que consideri oportuns als departaments i serveis de la societat de corredoria d'assegurances.
2. L'expedient ha de finalitzar en el termini màxim d'un mes a partir de la data en què la queixa o la reclamació sigui presentada al Servei d'Atenció al Client.
3. La decisió sempre ha d'estar motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, i s'ha de fonamentar en les clàusules contractuals i les normes de transparència i protecció de la clientela aplicable, així com en les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, cal aportar les raons que ho justifiquin.

4. La decisió es notificarà als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i compleixin els requisits previstos a la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança, segons hagi designat de manera expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o la reclamació.
5. Les decisions amb què finalitzin els procediments han d'esmentar expressament la facultat que assisteix al reclamant que, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, pot acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya. El termini per presentar l'escrit davant del servei de reclamacions esmentat és d'un any, a comptar des del dia en què va presentar la reclamació o la queixa davant del Servei d'Atenció al Client de la societat de corredoria d'assegurances.

Article 17. Confidencialitat de la informació

La informació dels expedients té caràcter reservat i només tenen dret a conèixer-ne el contingut les parts afectades.

Capítol IV RELACIONS I INFORMES



Article 18. Relació amb la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya

La societat de corredoria d'assegurances, a través del titular del Servei d'Atenció al Client, atendrà els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General de Política Financera, Assegurances i Tresor de la Generalitat de Catalunya li pugui fer en l'exercici de les seves funcions.

Article 19. Informe anual

1. Dins del primer trimestre de cada any, el titular del Servei d'Atenció al Client presentarà davant del Consell d'Administració o un òrgan equivalent de la societat de corredoria d'assegurances un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que ha de tenir el contingut mínim següent:
 - a) El resum estadístic de les queixes i les reclamacions ateses, amb informació sobre el nombre, l'admissió a tràmit i les raons d'inadmissió, els motius i les qüestions plantejades a les queixes i les reclamacions, i les quanties i els imports afectats.
 - b) El resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
 - c) Els criteris generals continguts en les decisions.
 - d) Les recomanacions o els suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.
2. Almenys un resum de l'informe s'integrarà a la memòria anual que la societat de corredoria d'assegurances ha de lliurar juntament amb els Comptes Anuals.



Article 20. Entrada en vigor

Aquest Reglament va entrar en vigor el dia 1 de gener de 2007.