



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO

ACTA CORREDURIA DE SEGUROS, S.L



ÍNDICE

TITULO I: Objeto, Sujetos y Contenido:

Artículo 1.- Objeto.

Artículo 2.- Sujeto activo de la reclamación.

Artículo 3.- Contenido.

Artículo 4.- Registro y protección de datos.

TITULO II: Derechos y Obligaciones:

Artículo 5.- Obligaciones del servicio de Atención al Cliente.

Artículo 6.- Derechos del cliente.

Artículo 7.- Designación del titular del servicio.

TITULO III: Quejas y reclamaciones:

Artículo 8.- Formalización y contenido.

Artículo 9.- Procedimiento y plazos.

Anexo 1: Modelo de hoja de queja o reclamación.

Anexo 2: Datos que contendrá cada uno de los expedientes.

Anexo 3: Modelo cartel informativo.



ARTICULADO

TITULO I: OBJETO, SUJETOS Y CONTENIDO



Artículo 1.- Objeto:

- a) Atender las quejas y reclamaciones presentadas a ACTA Correduría de Seguros, S.L. por personas físicas o jurídicas, en calidad de asegurados, tomadores, beneficiarios o terceros perjudicados.

Artículo 2.- Sujeto activo de la reclamación:

- a) Por sujeto activo se entenderá el asegurado, tomador, beneficiario o tercero perjudicado que ejercite la oportuna reclamación a ACTA Correduría de Seguros, S.L.

Artículo 3.- Contenido:

- a) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los denominados sujetos activos, en defensa de sus intereses y en reclamación de sus derechos, dentro de las limitaciones establecidas por la Ley.
- b) El Servicio deberá de gozar de la independencia necesaria que garantice la objetividad de sus resoluciones.
- c) Tendrá, a su vez, una función consejera, debiendo emitir, a su instancia o a petición del Director Técnico, propuestas y recomendaciones.

Artículo 4.- Registro y protección de datos:

- a) La Correduría llevará a efecto un registro que contendrá cada uno de los expedientes por las distintas reclamaciones o quejas presentadas. De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, ACTA Correduría de Seguros, S.L. Comunicará la existencia de fichero y archivo de expedientes, el responsable del fichero, a la Agencia de Protección de Datos para su posterior inscripción en el Registro General.

TITULO II: DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 5.- Obligaciones del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Designar el titular del Servicio.
- b) Informar a ACTA Correduría de Seguros, S.L. Del contenido del presente reglamento.
- c) Difundir el servicio en la propia Correduría, en lugar visible.



- d) Informar acerca de los intereses y derechos de los clientes.
- b) Formar al personal adscrito a la Correduría acerca del procedimiento para presentar quejas y reclamaciones.
- f) Cooperación entre los diferentes servicios o departamentos que componen la Correduría.
- g) Informar a los clientes de la Correduría de la existencia del Servicio, en concreto de las funciones, derechos que le asisten, procedimiento a seguir, etc.

Otras obligaciones:

Elaborar anualmente un informe de expedientes y resoluciones para su estudio por el Consejo de Administración de ACTA Correduría de Seguros, S.L.

Artículo 6.- Derechos del Cliente:

- a) El Servicio deberá regirse por el principio de buena fe y equidad.
- b) Este Servicio tendrá carácter gratuito.
- c) El cliente tendrá a su disposición la normativa en materia de protección a la clientela.
- d) Facilidad en el modo de presentación de la queja o reclamación, para ello el presente reglamento contendrá un procedimiento simple y transparente, y un modelo de hoja de reclamación.
- e) Acuse de recibo de la presentación de la queja de conformidad con los requisitos reglamentariamente establecidos en el Artículo 8.
- f) Instar si no está conforme con la Resolución obtenida, la oportuna petición al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.

Artículo 7.-Designación del titular del Servicio:

- a) El Consejo de Administración de ACTA Correduría de Seguros, S.L. Designará el titular del Servicio de Atención al Cliente, teniendo en cuenta su honorabilidad comercial y profesional, así como sus aptitudes y actitudes para llevar a cabo las funciones y finalidad que le atribuye el presente reglamento, con transparencia y objetividad.
- b) El titular deberá observar los conocimientos necesarios en materias relacionadas con seguros, productos financieros, protección de la clientela, normativa sobre transparencia, legislación en materia de protección de datos, firma electrónica, etcétera.
- c) El cargo tendrá una duración de doce meses prorrogable tácitamente.



TITULO III.-LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 8.-Formalización y contenido:



- a) Las quejas o reclamaciones deberán presentarse por escrito personalmente o mediante representación, legalmente otorgada, bien en las oficinas de la Correduría, bien en las oficinas del Servicio, mediante buro fax o a través del correo electrónico que habilitará el Servicio de Atención al Cliente a tal fin, de conformidad con las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de Firma electrónica.
- b) La queja o reclamación deberá contener los siguientes requisitos:
 - 1) Datos identificativos del destinatario/s de la reclamación, domicilio a efectos de notificaciones y, en su caso, datos del registro público de la entidad. Identificación del número de contrato objeto de reclamación (número de póliza, referencia plan de pensiones, etc.)
 - 2) Redacción de hechos y razonamientos por la queja o reclamación.
 - 3) Documentos, en su caso, acreditativos de la queja o reclamación.
 - 4) Identificación de la persona física o departamento al que va dirigida la queja o reclamación.
 - 5) Promesa o jura de que la reclamación no se está ni se va a sustanciar simultáneamente por la vía administrativa, judicial o arbitraje.
 - 6) Fecha, lugar y firma.

El plazo de prescripción para la presentación de la queja o reclamación será de un año.

Artículo 9.-Procedimiento y plazos:

- a) En el plazo máximo de diez días desde su presentación, el titular del servicio comunicará si el escrito reúne los requisitos exigidos en el artículo precedente. Para el caso de que sean subsanables, se le otorgará al cliente reclamante un nuevo plazo de diez días, archivándose el expediente sin más trámite si en dicho plazo no queda el defecto subsanado.
- b) Además, son causas de inadmisión, las siguientes:
 1. Qué anterior o simultáneamente se esté tramitando igual reclamación en cualquier vía judicial, arbitral o administrativa.
 2. Que no se ajuste a los requisitos previstos en la Orden Ministerial ECO/734/04del Ministerio de Economía.
 3. Que haya prescrito la reclamación.



4. Que se haya presentado igual reclamación anteriormente y ya haya sido resuelta.
- c) La comunicación de la admisión conllevará la apertura de expediente. En el plazo máximo de dos meses deberá dictarse Resolución. Dicha resolución será comunicada a los interesados en el domicilio designado a efectos de notificaciones.
- d) La Resolución deberá contener los siguientes pronunciamientos:
 1. El/los sujetos reclamantes y destinatario/s de la reclamación.
 2. Objeto de la reclamación.
 3. Hechos.
 4. Conclusiones.
 5. Información al reclamante de la posibilidad de acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y de la obligación de manifestar expresamente su decisión de aceptación o no, de la resolución.
 6. El reclamante deberá manifestar en el plazo de 5 días desde la recepción de la Resolución, su aceptación o intención de acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones. Caso de no manifestarse expresamente, se entenderá tácitamente que está conforme con la Resolución.



ANEXO 1:

Modelo de hoja de queja o reclamación.

HOJA DE QUEJA O RECLAMACIÓN



Nombre y Apellidos ó Razón Social: _____

Representante legal o en su caso: _____

DNI/CIF: _____

Domicilio a efectos de notificaciones: _____

Población: _____ Provincia: _____

Código Postal: _____

Datos del Registro Público de la entidad: _____

Departamento, oficina, persona, a la que se dirige la queja o reclamación: _____

Hechos y motivos de la queja o reclamación: _____

Documentos que se aportan: _____

Solicitud que se realiza: _____

Fecha y lugar: _____

Firma

Por el presente documento declaro no encontrarme incurso en procedimiento administrativo, arbitral o judicial acerca de la misma solicitud objeto de la presente queja o reclamación.

ANEXO 2:

Datos que contendrá cada uno de los expedientes:

Hoja de queja o reclamación.

Datos personales del reclamante.

Fecha de presentación de la queja o reclamación.

Número de expediente.

Resolución positiva o negativa.

Aceptación o no por parte del reclamante.

C/ Rocinante,3 Local-2
28034 Madrid
T. 91 360 42 48
F. 91 521 72 79

www.actaseguros.com



ANEXO 3:

Modelo Cartel informativo.

CUALQUIER QUEJA O RECLAMACIÓN PODRÁ DIRIGIRLA A:

ACTA Correduría de Seguros, S.L

Servicio de Atención al Cliente

Avd. Cerro del Águila, 5 Oficina B-21

28703 – San Sebastian de los Reyes

Madrid

Correo electrónico: atencionalcliente@actaseguros.com

Teléfono: 913.604.248 Fax: 915.217.297

* Se encuentra a su disposición hoja de queja o reclamación.

