

Grupo Asegurador
ATLANTIS



REGLAMENTO
PARA LA DEFENSA
DEL CLIENTE

Octubre 2011



GRUPO ASEGURADOR ATLANTIS REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE (versión resumida)

Preámbulo

De conformidad con la Orden ECO/734/2004 de 11 de Marzo, el presente Reglamento regula la institución y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) y del Defensor del cliente, de las siguientes entidades:

ATLANTIS, Compañía de Seguros y Reaseguros SA,
ATLANTIS Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros SA,
ATLANTIS Correduría de Seguros y Consultoría Actuarial S.A

El SAC depende de la Secretaría General de ATLANTIS, Compañía de Seguros y Reaseguros SA, y es común para todas las entidades.

El titular del SAC, así como el Defensor, reúnen los requisitos previstos en los artículos 5 y 7 de la Orden ECO/734/2004. Los Consejos de Administración de las entidades mencionadas anteriormente nombran estos titulares cuyo mandato es de tres años renovables de manera tácita por periodos de igual duración.

Capítulo I > FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL SAC Y DEL DEFENSOR

1 > El Servicio de Atención al Cliente

El SAC es un servicio autónomo e independiente, respecto a cualquier otro servicio de las entidades. Así, se garantiza la autonomía de sus decisiones y se evita conflictos de interés.

Dotado de estructura propia, dispone de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

2 > El Defensor del cliente

Esta figura actúa con total independencia respecto a las entidades y tiene autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

En algunos casos en los que, quizá por contrato no correspondiera, puede resolver a favor del reclamante, basándose sobre criterios de equidad.

Si la decisión del Defensor es favorable al reclamante, las entidades deben aplicarla.



Si no es favorable al reclamante, éste podrá acudir a las vías administrativas, arbitrales o judiciales, para hacer valer su demanda.

3 > El Defensor del partícipe de los planes de pensiones individuales

El Defensor del cliente asume, asimismo, las funciones de Defensor del partícipe (artículo 7 de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre).

Por ello, este Reglamento es, a su vez, de aplicación a las quejas y reclamaciones que se presenten ante el Defensor del partícipe, y estén vinculadas a las entidades mencionadas en el presente Reglamento.

4 > Delimitación de competencias entre el SAC y el Defensor

El SAC atiende, tramita y resuelve las quejas y reclamaciones que se reciban en las entidades, sin limitación alguna.

El Defensor interviene, **como una segunda instancia**, pudiendo a su vez atender y resolver cualquier queja o reclamación, sin limitación alguna.

Se entiende por **Queja**: *Aquellos escritos que manifiestan una clara discrepancia o malestar en el funcionamiento y/o tramitación de la gestión, efectuadas por las entidades (por ejemplo: tardanzas, falta de información...).*

Se entiende por **Reclamación**: *Aquellos escritos que se refieren a hechos concretos, acciones u omisiones de las entidades que provocan un perjuicio al reclamante y por ello éste reclama una revisión de su caso, o una compensación económica.*

Asimismo, en cumplimiento del artículo 44 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de seguros y reaseguros privados, el SAC y el Defensor tendrán la obligación de resolver las quejas y reclamaciones que se presenten ante la compañía en relación con la actuación de los agentes de las entidades vinculadas.

Capítulo II > PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

5 > Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o herederos legales de cualquiera de los anteriores, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.



6 > Presentación de la queja o reclamación

El SAC no tramita las quejas y reclamaciones que han sido resueltas previamente por el punto de atención al cliente o el servicio/departamento objeto de la reclamación.

La queja o reclamación se presenta una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos.

La presentación de las quejas o reclamaciones puede realizarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en cualquiera de los puntos de atención al cliente de las entidades, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Las entidades tienen a disposición de sus clientes, en todos sus puntos de atención al cliente, así como en su página web, un formulario de queja y reclamación.

7 > Admisión a trámite

Se admite a trámite las quejas y reclamaciones que reúnan los siguientes requisitos:

- Nombre, apellidos y dirección del reclamante o representante acreditado
- Número de póliza o de expediente del siniestro (de conocerlo) respecto a la que formula queja o reclamación.
- Detalle del motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un pronunciamiento.
- Datos del punto de atención al cliente, o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Declaración que el reclamante no tenga conocimiento de que la queja o reclamación ha sido o es objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Cuando se recibe la queja o reclamación, el SAC analiza si se cumplen los requisitos anteriormente señalados.

En caso de no cumplirse, el SAC pide por escrito al reclamante que, en el plazo de 10 días naturales, corrija el error. Durante este periodo se interrumpe el plazo de dos meses para resolver.

En caso de no recibir contestación y transcurridos los 10 días, la queja o reclamación se archiva sin ningún trámite.

Si se cumplen todos los requisitos, el SAC acusa recibo de la queja o reclamación, informando al reclamante que recibirá propuesta de resolución, en el plazo de **UN MES**, a contar desde la recepción.



No se admiten las quejas y reclamaciones, en los supuestos siguientes:

- a) Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, cuando haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- b) Cuando los hechos objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas, o no se ajusten a los requisitos.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente, en relación con los mismos hechos.

8 > Finalización del procedimiento y notificación

➤ **Por el Servicio de Atención al Cliente.**

Una vez recibida toda la información necesaria, el SAC emite su propuesta de resolución dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la queja o reclamación (se adiciona los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la corrección de errores o los que correspondan al plazo concedido al reclamante para aportar nuevas pruebas o aclaraciones).

La decisión detalla por escrito los motivos por los cuales el SAC resuelve a favor o en contra del reclamante.

Para ello, el SAC puede basarse sobre las cláusulas contractuales, la legislación sobre seguros y las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

El SAC envía la resolución al reclamante por correo certificado con acuse de recibo, o bien por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, si así lo hubiera pedido expresamente el reclamante.

En su escrito, el SAC precisa de forma clara que, si el reclamante no está conforme con la decisión adoptada, puede acudir al Defensor como segunda instancia.

Si así lo solicita, el SAC traslada el expediente al Defensor, para que éste pueda pronunciarse sobre la queja o reclamación.

➤ **Por el Defensor del cliente.**

El Defensor emite su resolución dentro del plazo máximo de **UN MES** a partir de la fecha en que la queja o reclamación le ha sido trasladada.

La resolución del Defensor aporta, por escrito, el detalle de los motivos por los cuales se resuelve a favor o en contra del reclamante.

En algunos casos en los que, quizá por contrato no correspondiera, puede resolver a favor del reclamante, basándose sobre criterios de equidad.

La carta se remite al reclamante, por cualquiera de los medios antes indicados.



Dicha resolución pone fin al procedimiento de tramitación interna de las quejas o reclamaciones.

No obstante, el Defensor informa al reclamante sobre la posibilidad de acudir al Comisionado para la defensa del asegurado, en caso de disconformidad.

➤ **Comisionado para la defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes y Fondos de Pensiones (Comisionado).**

Si el reclamante no está conforme con la decisión del Defensor, puede acudir directamente al Comisionado, enviando su petición escrita con el detalle de su demanda, a la dirección siguiente:

Comisionado para la defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes y Fondos de Pensiones.

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Paseo de la Castellana, 44.

28046 MADRID

El reclamante puede igualmente acudir al Comisionado si han pasado dos meses sin que el SAC y el Defensor le comuniquen su decisión respecto a la queja o reclamación.

9 > Cese anticipado del procedimiento

A) Por parte del SAC

Si el SAC decide revisar su decisión inicial a favor del reclamante, debe avisar al Defensor o al Comisionado y aportar la documentación pertinente. En este caso, se archiva la queja o reclamación sin más trámite.

B) Por parte del reclamante

El reclamante puede renunciar a su queja o reclamación en cualquier momento y su decisión da lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

No obstante, tanto el SAC como el Defensor, pueden seguir tramitando el expediente, si ello permite promover el cumplimiento de la normativa de transparencia, protección de la clientela y buenas prácticas en el sector asegurador.

Capítulo III > RELACIÓN CON EL COMISIONADO E INFORME ANUAL

Las entidades atienden, por medio del SAC, los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones y en los plazos que éste defina.

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presenta ante los Consejos de Administración de cada entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.



Este informe contiene un Plan de mejora que detalla las acciones a poner en marcha para lograr una calidad de servicio óptima.

En la Memoria Anual de las entidades se recoge un resumen de dicho Informe.

Circuito > REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

