

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**CARDIF ASSURANCE VIE/ CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS,
Sucursales en España**

**CARDIVIDA CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L., Vinculada a las entidades
aseguradoras CARDIF ASSURANCE VIE, CARDIF ASSURANCES RISQUES
DIVERS, P.I.C. PINNACLE INSURANCE COMPANY e INVESTLIFE
LOUXEMBOURG, Sociedad Unipersonal.**

30 de Junio de 2004

1	INTRODUCCIÓN	3
2	NOMBRAMIENTO DEL TITULAR.DURACIÓN, INCOMPATIBILIDADES Y CESE	3
3	OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN	3
4	REQUISITOS Y DEBERES DEL DPTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:	4
4.1	DEBER DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	4
4.2	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
4.3	COORDINACIÓN CON LOS RESTANTES SERVICIOS COMERCIALES U OPERATIVOS	5
4.4	DEBERES DE INFORMACIÓN.....	6
4	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
4.1	FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
4.1.1	<i>Reclamaciones genéricas, no dirigidas expresamente al Dpto de Atención al Cliente</i>	6
4.1.2	<i>Reclamaciones dirigidas expresamente al Dpto de Atención al Cliente</i>	7
4.2	ADMISIÓN A TRÁMITE.	7
4.3	TRAMITACIÓN.....	9
4.4	ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.	9
4.5	FINALIZACIÓN.....	9
4.6	RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS.....	10
5	INFORME ANUAL: CONTENIDO	10

1 Introducción

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente se desarrolla en el marco de las obligaciones emanadas de la Ley 44/2002 y de su normativa de desarrollo, que son hasta la fecha, tanto la Orden ECO/734/2004 del 11 de Marzo sobre los Departamentos de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, como del Real Decreto 303/2004 del 20 de Febrero, sobre los Comisionados de Defensa del Cliente de Servicios Financieros y con el objeto de formalizar la creación de un Servicio de Atención del Cliente, y servir de guía de procedimientos del mismo, habiendo sido el mismo aprobado por el Director General de las Aseguradoras y por el Consejo de Administración de la Correduría.

2 Nombramiento del Titular. Duración, incompatibilidades y cese.

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente del Grupo será designado por mutuo acuerdo de la Dirección General de las entidades aseguradoras y el Consejo de Administración de la Correduría. La persona designada lo será entre las personas que presten sus servicios laborales para cualquiera de las entidades, en el presente o en el futuro, que no realice simultáneamente funciones de los departamentos comerciales, marketing suscripción o tramitación de siniestros de las mismas. Será igualmente una persona con conocimientos suficientes para ejercer correctamente las funciones.

No podrán ser elegidos Titulares del Servicio de Atención al Cliente quienes estuvieran incapacitados para ejercer el comercio, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Servicio tendrá un mandato anual, renovable tácitamente cada año. Serán causas de incompatibilidad y cese cualquier hecho que ponga en duda su honorabilidad e imparcialidad a la hora de ejercer su mandato.

En caso de cambio del Titular del Servicio y posterior designación de uno nuevo, se procederá a comunicar dicha circunstancia a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), así como al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Además de dejar de prestar sus servicios para cualquiera de las entidades, será causa de cese del Titular del Servicio la asunción de éste dentro de cualquiera de las entidades de funciones que pudieran limitar su independencia y autonomía.

3 Objeto y Ambito de Aplicación

El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente redactado como consecuencia de las obligaciones legales mencionadas en el capítulo introductorio, tiene como objeto regular la creación y procedimientos aplicables al citado Servicio de Atención del Cliente creado en las Sucursales en España de las entidades francesas CARDIF ASSURANCE VIE y CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS, así como la Correduría de Seguros CARDIVIDA, vinculada a las entidades aseguradoras Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers, p.i.c. Pinnacle Insurance Company e Investlife Luxembourg, Sociedad Unipersonal, al amparo de lo establecido en el Artículo 4, apdo.1, 2º párrafo de la Orden Ministerial 734/2004.

Su independencia y autonomía de juicio, tal como prevé la ley, vienen aseguradas por su línea de reporting directo al Director General de las entidades Aseguradoras y al Consejo de Administración en el caso de la Correduría de Seguros, sin ninguna vinculación jerárquica a cualquier división comercial u operativa.

Este reglamento se aplicará a todas las quejas y reclamaciones recibidas en cualquiera de las entidades mencionadas. Por tanto las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de Tomador, Asegurado, Beneficiario, Tercero Perjudicado o los causahabientes de cualquiera de ellos.

El Servicio de Atención al Cliente entenderá de las quejas que presenten las personas legitimadas establecidas anteriormente, referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestado a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquiera otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Igualmente atenderá las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

4 Requisitos y Deberes del Servicio de Atención al Cliente:

4.1 Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Las entidades mencionadas estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. La resolución de dichas quejas/ reclamaciones se articulará a través del Servicio de Atención al Cliente en cuyo caso, la tramitación y resolución de las mismas deberá respetar los procedimientos contenidos en el presente Reglamento.

4.2 Estructura Organizativa

Las entidades mencionadas, al formar parte del mismo grupo económico dispondrán de un único Servicio de Atención al Cliente, que será válido para todo el Grupo. Dicha función vendrá desarrollada por la persona designada de conformidad con el presente Reglamento, quien, tal como prescribe la legislación en vigor, deberá siempre ser encarnado por una persona con honorabilidad empresarial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Asimismo, se garantizará en todo momento que dicho Servicio de Atención al Cliente está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se han adoptado las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantiza que la toma de decisiones se hace con completa independencia y autonomía, y exenta de conflictos de interés.

El titular del citado Servicio de Atención al Cliente deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su consideración, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

4.3 Coordinación con los restantes servicios comerciales u operativos

Para asegurar la debida coordinación entre todos los Departamentos de las entidades a los cuales presta servicio el Servicio de Atención al Cliente, se subraya el deber de todos los departamentos y servicios de dichas entidades de facilitar a dicho órgano competente para las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En el marco de dicha colaboración dichos Departamentos o servicios tendrán la obligación de remitir en un plazo máximo de DIEZ DÍAS desde la petición cursada por el Servicio de Atención al Cliente, la información requerida.

Las relaciones entre el Servicio de Atención al Cliente y los restantes departamentos y servicios de las entidades a las cuales presta servicio, deberán ser fluidas y respetar en todo momento los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier disfunción en este sentido deberá ser puesta de manifiesto por el titular del Servicio de Atención al Cliente al Director General de las aseguradoras y a los miembros del Consejo de Administración de la Correduría, así como a los respectivos responsables del departamento o servicio afectado.

El plazo para la presentación de las reclamaciones no será inferior a dos años a contar desde la fecha en que se tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

4.4 Deberes de información

El presente Reglamento tendrá carácter público. Los clientes que soliciten su consulta tendrán derecho a efectuarla en las Oficinas de las entidades del Grupo, así como por medios telemáticos en el momento en el que las entidades dispongan de página web.

Las entidades pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en el supuesto de contratación telemática en sus páginas web, la información siguiente:

- a) La existencia de un Servicio de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier otro servicio de las entidades, de conformidad con el presente Reglamento.
- c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante ellos
- d) El presente Reglamento
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Asimismo, las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

5 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

5.1 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

5.1.1 Reclamaciones genéricas, no dirigidas expresamente al Servicio de Atención al Cliente

Las quejas y reclamaciones recibidas, que no vayan dirigidas expresamente al Servicio de Atención al Cliente, si no hubiera sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, serán remitidas al Servicio de Atención al Cliente.

5.1.2 Forma y contenido de la Quejas y Reclamaciones dirigidas expresamente al Servicio de Atención al Cliente

La presentación de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Los mismos medios serán admisibles para las reclamaciones no dirigidas expresamente al Servicio de Atención al cliente

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; 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) 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 en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la siguiente dirección de correo electrónico que se ha habilitado a este fin: "atencioncliente@cardif.com"

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

5.2 Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por la entidad y no hubiera sido ya resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, y se procederá, por parte de éste, a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso se acusará recibo por escrito para dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del mencionado plazo de respuesta. La queja o reclamación

se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apdo. 2 del artículo 2 de la OM ECO/734/2004.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismo hechos
- e) Cuando hubieran transcurrido más de dos años desde que se conocieron los hechos objeto de la queja o reclamación.

Cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse de tramitar la primera.

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 para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

5.3 Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

La Entidad afectada contará con un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones, y responder con los elementos de información requeridos por el Servicio de Atención al Cliente.

En la tramitación de las reclamaciones y su posterior archivo se respetará escrupulosamente la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal (L.O.P.D. 15/199 de 13 de Diciembre).

5.4 Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

5.5 Finalización.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente o en cualquier otro departamento de la entidad, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En sus respuestas el Servicio de Atención al Cliente incluirá siempre la siguiente cláusula: "Le informamos, no obstante, de que existe un Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda, al cual podría dirigirse en el caso de disconformidad con el resultado de este pronunciamiento".

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003 de 19 de Diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. Asimismo se enviará simultáneamente una copia de dicha notificación a la Entidad objeto de la reclamación.

5.6 Relación con los Comisionados.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será la persona designada para atender los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Las entidades adoptarán los acuerdos necesarios con los Comisionados y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo

6 Informe anual: Contenido

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Comité de Dirección de las Aseguradoras y el Consejo de Administración de la Correduría, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá 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 resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las resoluciones,
- 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 anual se incluirá en la memoria anual de las entidades.