Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE DE AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS

El artículo 166 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales y la Orden 734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía, establece que los corredores de seguros y las sociedades de correduría de seguros estarán obligadas a atender y resolver las quejas que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, debiendo disponer, a tal efecto, de un departamento de atención al cliente.

AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, es una asociación, dotada de plena personalidad jurídica, siendo uno de sus objetos el realizar actividades auxiliares o complementarias que favorezcan la actividad profesional de sus corredores afiliados, así como cualesquiera otras que sean necesarias o faciliten el mejoramiento económico, técnico y laboral de sus afiliados.

El presente reglamento regula el departamento de atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, que esta Entidad pone a disposición de todos sus corredores afiliados adaptando así su actuación a lo previsto en el marco legal vigente.

CAPITULO I.
Objeto y ámbito de aplicación

ARTÍCULO 1º.- OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular el Departamento de Atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, que esta Entidad pone a disposición de socio adherido**,** así como su estructura, requisitos y procedimientos, para la atención y resolución de quejas y reclamaciones.

ARTÍCULO 2º.- AMBITO DE APLICACIÓN

2.1 El Departamento de Atención al Cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, solamente atenderá aquellas reclamaciones que formulen los clientes contra corredores pertenecientes a esta Entidad

2.2 Las reclamaciones deberán circunscribirse al ámbito de la mediación de seguros privados, y de las funciones propias de estos profesionales, conforme a lo establecido en su legislación específica.

CAPITULO II.
Del Departamento de Atención al Cliente y su titular

ARTÍCULO 3º.- CREACION

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, crea el Departamento de Atención al Cliente de esta organización, que regirá su actuación por el presente Reglamento y, supletoriamente, por la normativa de aplicación vigente en la materia.

ARTICULO 4º.- FUNCIONES

Corresponde al Departamento de Atención al Cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, la atención y resolución de las quejas que puedan formular los clientes de los corredores afiliados a esta Entidad, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, en el ámbito de las funciones que la legislación vigente atribuye a los corredores/corredurías de seguros.

ARTICULO 5º.- ESTRUCTURA

5.1 El Departamento de Atención al Cliente estará separado de los restantes servicios comerciales u organizativos de la organización y dispondrá de los medios necesarios para el desempeño de las funciones que le son propias.

5.2 Se hallará adscrito a la gerencia de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**.

5.3 El personal del Departamento poseerá el conocimiento adecuado de la normativa de aplicación.

ARTICULO 6º.- TITULAR

6.1 El Departamento de Atención al Cliente tendrá un titular, designado por la Junta Directiva de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS y el órgano de administración del mediador afiliado**, en quien concurrirán los requisitos de honorabilidad comercial y profesional y conocimiento y experiencia, postulados en la normativa de aplicación.

6.2 El mandato tiene la consideración de indefinido, sin perjuicio de lo establecido para su cese.

ARTICULO 7º.- INCOMPATIBLIDADES

No podrán ser elegidos titulares del Departamento de Atención al Cliente:

a.-) Las personas que no cumplan los requisitos de honorabilidad comercial y profesional establecidos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

b-) Las personas que pertenezcan a la Junta Directiva o desarrollen cargos de dirección en la Entidad.

c.-) Tener parentesco, hasta el segundo grado, de consanguinidad y afinidad, con consejeros y directivos de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**.

ARTICULO 8º.- INELEGIBILIDAD

Causas de inelegibilidad:

a.-) Los fallidos y concursados no habilitados.

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

b.-) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de empresa.

c.-) Quienes tengan antecedentes penales o delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

d.-) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la organización de Aunna Asociación de Empresarios Corredores de Seguros.

ARTICULO 9º.- CESE

9.1 El titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en sus funciones por las causas siguientes:

a.-) Por acuerdo de la Junta Directiva y del órgano de administración del mediador afiliado cuando, a su juicio, existan causas para ello.

b.-) Por renuncia del interesado.

c.-) Por muerte, invalidez o imposibilidad de ejercer sus funciones.

d.-) Por incumplimiento de sus obligaciones.

9.2 Caso de producirse el supuesto anterior, la Junta Directiva y el órgano de administración del mediador afiliado deberá proceder a designar otro titular, en el plazo improrrogable de un mes.

ARTICULO 10º.- PRINCIPIOS GENERALES

El Departamento de Atención al Cliente, desarrollará su actividad, en base a los siguientes principios generales:

a.- Autonomía en la toma de decisiones, evitando así conflictos de intereses.
b.- Gratuidad, ya que nada debe pechar el cliente para acudir a este servicio.
c.- Coordinación con los restantes departamentos de la organización, en base a los principios de rapidez, seguridad y eficacia, los cuales vienen obligados a prestar la colaboración necesaria para la eficaz tramitación y resolución de los expedientes.

CAPITULO III
Del tratamiento de quejas y reclamaciones

ARTICULO 11º.- LUGAR Y PRESENTACION DE LAS QUEJAS

11.1 Las quejas o reclamaciones podrán presentarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel, ante el departamento de atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, en la oficina de gestión de la organización, o en cualquiera de las oficinas de los Corredores y Corredurías adheridas al Departamento de Atención al Cliente de Aunna Asociación de Empresarios Corredores de Seguros.

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

11.2 Igualmente, podrán efectuarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, en la dirección electrónica habilitada al efecto o mediante fax.

ARTICULO 12º.- CONTENIDO

El documento de queja o reclamación deberá tener el contenido siguiente:

a.-) Nombre, apellidos, domicilio y teléfono del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de 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.-) Mediador contra el que se formula la reclamación o queja.

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.-) El Reclamante designará el medio escogido para las comunicaciones y notificaciones con el departamento de atención al cliente.

f.-) Lugar, fecha y firma

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

ARTICULO 13º.- PLAZO DE PRESENTACION

El cliente podrá presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS** en un plazo máximo de dos años, a contar desde la fecha que tuviere conocimiento de los hechos causantes de la misma.

ARTICULO 14º.- RECEPCION DE LA QUEJA O RECLAMACION

14.1 Recibida la queja o reclamación, esta será remitida al Departamento de Atención al Cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS,** en un plazo improrrogable de tres días.

14.2 El plazo para la tramitación de las quejas y reclamaciones no empezará a contar hasta el momento en que éstas tengan entrada en dicho departamento.

ARTICULO 15º.- ACTUACIONES PREVIAS

15.1 El Departamento de Atención al Cliente, aperturará el expediente, y comprobará si el mediador objeto de la queja o reclamación se halla afiliado a **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, acusando recibo por escrito al reclamante y al mediador, en el que se les indicará la fecha de presentación de la queja o reclamación, a efectos de cómputo del plazo de tramitación.

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

15.2 Caso de no encontrarse suficientemente acreditada la entidad del reclamante o los hechos de la queja o reclamación adolecieran de la necesaria claridad, se requerirá al reclamante para que, en el plazo de diez días naturales subsane esta situación. Se le apercibirá que el incumplimiento del requerimiento comportará, sin más trámite, el archivo del expediente.

15.3 El plazo indicado en el punto anterior, en ningún caso, se incluirá a efectos del cómputo del plazo de duración de la tramitación del expediente.

15.4 Cumplidos los trámites anteriores, el departamento de atención al cliente emitirá pronunciamiento sobre la admisión o inadmisión a trámite del expediente.

ARTICULO 16º.- INADMISION DE LA RECLAMACION

16.1 Solamente podrá inadmitirse la reclamación en los siguientes supuestos:

a.-) Cuando el mediador contra el que se presente la reclamación o queja no esté afiliado a **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS.**

b.-) Cuando el contenido de la queja o reclamación no se circunscriba al ámbito de la mediación de seguros privados. Y, en concreto, a las funciones propias de los corredores de seguros, establecidas en La Ley de distribución de seguros.

c.-) 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.

d.-) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas, 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.

e.-) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a cuestiones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2.2 de la Orden 734/2004, de 11 de marzo.

f.-) Cuando hubiere transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el presente reglamento.

16.2 En el supuesto de inadmisibilidad, por cualquiera de las causas indicadas en el punto anterior, se pondrá de manifiesto al interesado y al mediador, mediante decisión motivada, confiriéndoles un plazo de diez días naturales para que puedan presentar las alegaciones que a su derecho convinieren. Formuladas las mismas y manteniendo el departamento de atención al cliente las causas de inadmisión, se comunicará al reclamante la decisión final adoptada.

ARTICULO 17º.- ADMISION E INSTRUCCION

17.1 Admitida a trámite la reclamación o queja, se procederá a la instrucción del expediente, comunicando ambos extremos al reclamante y al mediador.

17.2 El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar tanto del reclamante, como del mediador cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba precise, a los efectos de una ordenada instrucción del expediente.

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

Los distintos departamentos y servicios que integran la Asociación vendrán obligados a facilitar al Departamento de Atención al Cliente, cuantos informes pudiere precisar, en el plazo improrrogable de cinco días, a contar desde el siguiente a la entrada en el departamento o servicio de que se trate.

17.3 Concluida la instrucción del expediente, se pondrá en conocimiento del reclamante y del mediador, para que en el plazo improrrogable de diez días puedan consultar el expediente, formulando en los cinco días siguientes a la expiración de dicho plazo, alegaciones.

17.4 Transcurrido dicho plazo las actuaciones quedarán pendientes de dictar la oportuna decisión.

ARTICULO 18º.- FINALIZACION DEL EXPEDIENTE

18.1 La decisión que ponga fin al expediente será siempre motivada, conteniendo unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en la normativa de aplicación, en las cláusulas contractuales, así como las buenas prácticas y usos financieros.
En el caso que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberá aportarse las razones que lo justifiquen.

18.2 En el plazo de diez días naturales, a contar desde la fecha de su emisión, dicha decisión será notificada al interesado, por el medio designado expresamente por éste en el momento de iniciar la queja o reclamación y, en defecto de designación, por el mismo medio en que hubiere sido presentada la queja o reclamación. En idéntico término se notificará al mediador.

18.3 En la notificación de la decisión se indicará al reclamante los efectos de la decisión y la facultad que le asiste para dirigirse a los Servicios de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o, en su caso, de la dirección general de la administración autonómica con competencias en la distribución de seguros y reaseguros privados que correspondan. El plazo para presentar el escrito ante los citados servicios de reclamaciones será de 1 año a contar desde el día en que se presentó la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente del mediador afiliado.

ARTICULO 19º.- DURACION DE LA TRAMITACION DEL EXPEDIENTE

El expediente deberá finalizar en un plazo máximo de **un (1) mes**, a contar desde la fecha en que la queja o reclamación fue presentada en el departamento de atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS.**

ARTÍCULO 20º.- OTRAS CAUSAS DE FINALIZACION

20.1 El reclamante podrá desistir, en cualquier momento, de la queja o reclamación formulada, dando lugar a la finalización y archivo inmediato del expediente.

20.2 Si presentada la reclamación o queja, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, por medio del allanamiento, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámites.

20.3 También constituirá causa de finalización y archivo del expediente, la falta de atención y cumplimiento de los requerimientos formulados al reclamante por el departamento de atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS,** siempre que se

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

trate de datos o elementos indispensables para una adecuada tramitación y resolución de la queja o reclamación formulada.

CAPITULO IV
Del deber de información al cliente

ARTÍCULO 21º.- PUBLICACION DE INFORMACION

21.1 **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, pondrá a disposición de los clientes de sus afiliados, en la oficina de gestión de la Asociación, así como en su página web, la información siguiente:

a.-) La creación del departamento de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b.-) La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes de los corredores afiliados a **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, en el plazo de 1 mes, desde su presentación en el departamento de atención al cliente de la entidad.

c.-) La referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros, indicando su dirección postal y electrónica.

d.-) La necesidad de agotar la vía del departamento de atención al cliente, antes de dirigirse al Servicio de Reclamaciones que corresponda.

e.-) El presente reglamento.

f.-) Referencias a la normativa de aplicación.

21.2 Cada Mediador afiliado a **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS**, pondrá a disposición de sus clientes la información a la que se refiere el apartado anterior, tanto en sus oficinas, como en su página web.

CAPITULO V
De la relación con el Servicio de Reclamaciones

ARTÍCULO 22º.- INTERLOCUTOR DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS, atenderá los requerimientos que puedan serle formulados por los Servicios de Reclamaciones, a través de la persona nombrada al efecto por la Junta Directiva.

Fernando García Ares
Titular del Departamento
atencionalcliente@aunnaasociacion.es

Doctor Fleming 53, 28036 Madrid
Tef: +910 339 615

CAPITULO VI
Del informe anual

ARTICULO 23º.- PRESENTACION

El departamento de atención al cliente de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS** presentará a la Junta Directiva de la Entidad y del órgano de administración del mediador afiliado, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo de las funciones desarrolladas durante el ejercicio precedente.

ARTICULO 24º.- CONTENIDO

24.1 El informe anual deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

a.-) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas durante el ejercicio, con expresión de:

1.- Número de admitidas.
2.- Número de inadmitidas y razones de inadmisión
3.- Motivos y cuestiones planteadas
4.- Cuantía e importes afectados.

b.-) Resumen de las decisiones dictadas, indicando el número de decisiones favorables y desfavorables para el reclamante.

c.-) Criterios generales contenidos en las decisiones.

d.-) Recomendaciones o sugerencias.

24.2 Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

DISPOSICION FINAL. -

El presente reglamento ha entrado en vigor el día 17 de mayo de 2021, habiéndose aprobado por unanimidad en reunión de la Junta Directiva de **AUNNA ASOCIACION DE EMPRESARIOS CORREDORES DE SEGUROS** en la misma fecha.