

## SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Le informamos, cumpliendo con la legislación vigente, que esta empresa dispone de un servicio de Atención al Cliente, facilitando las direcciones de contacto

VALVIGO ABOGADOS S.L.P

C/Colón 28 3ºC 36201 Vigo (Pontevedra) e-mail: <a href="mailto:administracion@valvigo.com">administracion@valvigo.com</a>
--

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones, en los siguientes plazos:

- 1 mes, si el reclamante tiene condición de **CONSUMIDOR**
- 2 meses, en el resto de los supuestos

Caso de no estar conforme con la decisión que tome el Servicio de Atención al Cliente, una vez agotada esta instancia se podrá acudir, en el plazo de un año, contado a partir de la presentación de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, a:

XUNTA DE GALICIA  Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Política Financeira, Tesouro e Fondos Europeos da Consellería de Facenda e Administración Pública da Xunta de Galicia:  Edificios Administrativos de San Caetano, s/n. 15704 Santiago de Compostela (A Coruña), e-mail: <a href="mailto:dx.politica.financeira.tesouro.fondos.europeos.facenda@xunta.gal">dx.politica.financeira.tesouro.fondos.europeos.facenda@xunta.gal</a>
---

Le indicamos la Normativa vigente en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y de Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución de litigios en materia de consumo.

Asimismo, la normativa específica en materia de mediación en seguros está recogida en el **RDL 3/2020**, de 4 de febrero

## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Preámbulo.** - El presente Reglamento regula el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente del Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros. El Servicio de Atención al Cliente tomará sus decisiones de forma autónoma e independiente respecto de los restantes servicios del Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros, y contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros presenten. Asimismo, el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros cumplirá con los deberes de información que prevé la legislación vigente.

El presente reglamento está adaptado a la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, que modifica -entre otras- la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, y a la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y de Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución de litigios en materia de consumo.

**Artículo 1.-** Corresponde al Órgano de Administración de la Sociedad de Correduría o al Corredor de Seguros la designación del responsable del Servicio de Atención al Cliente, que será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para el desempeño de tal labor.

El corredor/sociedad de correduría de seguros pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) Existencia de un Servicio de Atención al Cliente (SAC), con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte del corredor/sociedad de correduría de seguros de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes. Se informará al interesado de que el servicio de atención al cliente del corredor/correduría dispone del plazo máximo de un mes en caso de que se tenga la consideración de "consumidor" y de dos meses en el resto de supuestos, a contar desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, para atender su queja/reclamación.
- c) Referencia al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en su caso al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de la administración autonómica de Galicia con competencias en la distribución de seguros y reaseguros, 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 y reclamaciones ante dicho servicio.
- d) El Reglamento de funcionamiento.

e) Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente instruir los expedientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes del corredor/ sociedad de correduría de seguros les presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

**Artículo 2.- Duración del Cargo.** - El cargo de responsable del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de dos años, estableciéndose la posibilidad de prorrogar dicho cargo por idénticos periodos.

Con el fin de asegurar la continuidad en el ejercicio de las funciones, la sustitución de la persona designada se realizará en la misma sesión del Consejo de Administración, u Órgano decisorio análogo de la sociedad, en la cual se vaya a efectuar el nuevo nombramiento. En el caso del Corredor de Seguros, la sustitución se realizará de tal forma que el ejercicio de las funciones del Servicio de Atención al Cliente no se vea paralizado en ningún momento.

**Artículo 3.-Causas de incompatibilidad inelegibilidad y cese.** -No podrá desempeñar las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente quien pertenezca o haya pertenecido al Órgano de Administración de la Sociedad de Correduría de Seguros, o desempeñe o haya desempeñado funciones de dirección en la misma.

No podrá ser elegido como responsable del Servicio de Atención al Cliente quien no acredite estar en posesión de las cualidades descritas en el Artículo 1 del presente reglamento.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente deberá de abstenerse de conocer aquellos asuntos, sobre los que tenga interés directo, así como aquellos en que se vean involucrados familiares por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, o bien en aquellos supuestos en que se vean involucradas personas con quien mantenga amistad íntima o enemistad manifiesta. Siempre que se produzca alguno de los supuestos expresados en el presente párrafo, el responsable del Servicio de Atención al Cliente advertirá al Órgano de Administración de la Sociedad la incompatibilidad descrita.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por cumplimiento del plazo, y podrá asimismo ser cesado por el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros cuando aquel no cumpla las funciones que el presente Reglamento le encomienda. El cese del Responsable no dará derecho a éste a reclamar cantidad alguna en concepto de daños y perjuicios.

Podrá asimismo el responsable del Servicio de Atención al Cliente renunciar al desempeño de su cargo, haciendo saber en este supuesto su decisión al Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros con un plazo mínimo de dos meses a la fecha en que abandone el cargo.

Artículo 4.- Asuntos que resolverá el Servicio de Atención al Cliente. - El Servicio de Atención al Cliente resolverá aquellas quejas y reclamaciones que presenten los clientes del Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros, referidas a la actividad de mediación en seguros privados realizada por el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros.

Artículo 5.- Deber de colaboración por parte del Corredor/ Sociedad de Correduría de Seguros. - En el desarrollo de las funciones propias del Servicio de Atención al Cliente, el personal del Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros, estará obligado a colaborar en todas las peticiones que le sean formuladas, en los plazos y forma que se determina en el Artículo 10 del presente Reglamento.

Artículo 6.- Plazo para la presentación de reclamaciones. - Se establece un plazo máximo de dos años, a contar desde el momento en que el cliente pudo haber tenido conocimiento de los hechos causantes de la reclamación, salvo que el conocimiento por parte del cliente sea posterior a la fecha en que existió tal posibilidad, en cuyo caso, tendrá que acreditar el momento exacto del conocimiento de los hechos causantes.

Artículo 7.- Inicio del Procedimiento. - La presentación de la reclamación se podrá efectuar personalmente o mediante representación fehaciente. En cuanto a la forma de presentación, ésta se realizará en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El documento de reclamación contendrá:

- Datos de identificación del reclamante, o de su representante.
- Datos de identificación de la oficina y departamento que motiva la reclamación.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Declaración acerca de que el reclamante no tiene conocimiento de que la reclamación planteada esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Pruebas de las que el reclamante se quiera hacer valer. A estos efectos, habrán de presentarse con el escrito de reclamación las pruebas documentales que obran en poder del reclamante.

Artículo 8.- Lugar de presentación de la reclamación. - La reclamación podrá ser presentada, a elección del reclamante, en cualquier sucursal abierta al público por el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros, o en la dirección de correo electrónico o postal habilitada a tal efecto. Dichas direcciones estarán en sitio visible de las oficinas que el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros tenga abiertas al público, y, a efectos de publicidad, las mismas se consideran como un Anexo a este Reglamento.

Cuando la reclamación se presente en soporte papel, el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros acusará recibo de la misma.

**Artículo 9.- Inadmisión a trámite.** - Con carácter previo, el Servicio de Atención al Cliente examinará de oficio su propia competencia, no entrando a resolver el fondo del asunto en los siguientes supuestos:

a.- Cuando la reclamación planteada no se corresponda con los supuestos previstos en el Artículo 4 del presente Reglamento.

b.- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no habiendo sido los mismos subsanados en el plazo de diez días naturales que se concederán al reclamante para proceder a la subsanación.

c.- Cuando sobre la misma reclamación se haya iniciado un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. Cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de que el reclamante ha iniciado cualquiera de las vías descritas, se abstendrá de continuar la tramitación, y dará por concluso el expediente.

d.- Cuando la reclamación haya sido ya objeto de resolución por parte del Servicio de Atención al Cliente.

e.- Cuando haya transcurrido el plazo previsto en el Artículo 6 del presente Reglamento.

En los supuestos en que el Servicio de Atención al Cliente no admita a trámite la reclamación, se lo notificará al reclamante, en el plazo de diez días naturales, contados a partir de la recepción de aquella, disponiendo el reclamante de idéntico plazo para formular las alegaciones que convengan a su derecho sobre la inadmisión establecida. Una vez formuladas las alegaciones, el Servicio de Atención al Cliente comunicará, en el plazo de cinco días naturales, la decisión final adoptada.

#### **Artículo 10.- Desarrollo del Procedimiento**

10.1.- En los supuestos en que la reclamación no llegue directamente al Servicio de Atención al Cliente, el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros estará obligado a remitírsela en el plazo de tres días hábiles, contados a partir de la recepción de aquella. En dicho plazo el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros podrá estimar directamente la reclamación formulada por lo que, una vez satisfechas las pretensiones del cliente, se dará por cerrado el expediente, sin intervención del Servicio de Atención al Cliente.

10.2.- Si no se produce el acuerdo previsto en el párrafo anterior, intervendrá el Servicio de Atención al Cliente. En el desarrollo de sus funciones, podrá solicitar del Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros toda la documentación que considere necesaria para resolver la reclamación. Asimismo, podrá solicitar, de cualquiera de las dos partes, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere necesarios para adoptar su decisión. A estos efectos, el Corredor/Sociedad de Correduría de Seguros estará obligada a facilitar la información solicitada por el Servicio de Atención al Cliente en los dos días siguientes en que aquella sea solicitada.

10.3.- El reclamante podrá desistir de la continuación del procedimiento en cualquier fase del mismo. En este supuesto, el Servicio de Atención al Cliente procederá a archivar la reclamación.

**Artículo 11.- Finalización del Procedimiento.** - El expediente finalizará con la decisión del responsable del Servicio de Atención al Cliente, la cual se producirá en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la recepción de la reclamación por parte del referido Servicio.

La decisión será siempre motivada, y será asimismo congruente con las peticiones formuladas en la reclamación.

La decisión será comunicada al reclamante por escrito, dentro del plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Se hará constar en el escrito que se envíe al reclamante la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en su caso al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de la administración autonómica de Galicia con competencias en la distribución de seguros y reaseguros.

Se hará constar asimismo el plazo máximo para presentar escrito ante la administración arriba indicada, que será de un año, a contar desde la presentación del escrito ante el Servicio de Atención al Cliente

**Artículo 12.- Informe anual.** - Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Corredor/Sociedad de Correduría de seguros, un informe explicativo del desarrollo de su función en el ejercicio precedente. El informe contendrá, como mínimo, los siguientes aspectos:

- 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 decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**Artículo 13.- Entrada en vigor.** - El presente Reglamento entrará en vigor el día 4 de junio de 2021