



REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

TITULO I

CAPITULO I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de BONDING BROKERS SL con la legislación vigente.

BONDING BROKERS SL, determina como objetivo prioritario de la sociedad una política de calidad y atención personalizada de sus clientes con la finalidad de ofrecer garantías totales para la resolución de incidencias de todo tipo.

En consecuencia las quejas y reclamaciones de los clientes se regularán por los siguientes artículos

TITULO II

CAPITULO I. DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Primero. Titular del Departamento de Atención al Cliente.

El titular del Departamento es una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El titular del Departamento será designado por BONDING BROKERS SL atendiendo a los requisitos establecidos en el artículo 5 de la Orden ECO 734/2004, de 11 de Marzo. En particular, no podrá ser designado Titular del Departamento quien realice simultáneamente funciones comerciales, o en los servicios operativos de BONDING BROKERS, tales como marketing suscripción o tramitación de siniestros. La designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda.

El nombramiento de Titular del Departamento de atención al cliente tendrá una duración inicial de un año que podrá ser renovado ilimitadamente por iguales períodos de tiempo.

El Titular del Departamento cesara en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo inicial o prorrogado para el que fue nombrado.
2. Incapacidad sobrevenida
3. Haber sido condenador por delito en sentencia firme

4. Renuncia

5. Cese por actuación notoriamente negligente en el desempeño de su cargo.

En ningún caso la decisión de rescisión del convenio con el título del Departamento de Atención al cliente podrá afectar a los asuntos que ya estaban encomendados o que estuvieren pendientes de su resolución.

Sin perjuicio de la vacante del cargo se procederá al cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el anterior Titular. BONDING BROKERS SL procederá al nombramiento del nuevo Titular en el plazo de un mes desde que se produjo la vacante.

Segundo. De las Obligaciones de BONDING BROKERS SL con el Departamento de Atención al Cliente.

BONDING BROKERS SL adoptara las medidas necesarias para separar el Departamento de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquel que tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

BONDING BROKERS SL adoptara las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la trasmisión de la información requerida por el Departamento de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia, coordinación y confidencialidad.

BONDING BROKERS SL se asegurará de que su Departamento de Atención al Cliente este dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones

BONDING BROKERS SL informará a sus clientes cumplimiento con las exigencias de la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo del contenido del presente Reglamento de los derechos que les asisten para presentar sus reclamaciones y del procedimiento para su formulación.

Tercero. Asuntos del conocimiento del Departamento de Atención al cliente.

El Departamento de Atención al Cliente podrá ser un servicio interno propio de BONDING BROKERS SL o ser confiado a una persona física o jurídica externa que cumpla los requisitos de este Reglamento y demás condiciones que exija la Orden Ministerial.

El Departamento de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver todas las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, derivadas de sus relaciones con BONDING BROKERS SL por razón de su actividad.

Cuarto. Plazo para la presentación de reclamaciones.

La presentación de quejas o reclamaciones al Departamento de Atención al Cliente deberá realizarse dentro del plazo de dos años a contar desde que el momento en el que cliente tenga conocimiento de los hechos que las causan

TITULO III

CAPITULO I. PROCEDIMIENTO DE RECLACION Y QUEJA ANTE EL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE, Y EN SU CASO, ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE.

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

El procedimiento al que se refiere el presente apartado será el establecido en el Capítulo III de la Orden ECO 734/2004, que se transcribe a continuación, pasando así a formar parte del presente Reglamento. No obstante pese a su equivalencia, el reclamante será informado de dicha circunstancia y de la posibilidad de optar por el referido procedimiento.

1. El Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de las quejas 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, posibilidad de la que será informado expresamente en dicho pronunciamiento.
2. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación en soporte papel o medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura o impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos se ajustará las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.
3. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en la que se hará constar:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada: 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 la que se solicita un pronunciamiento.
 - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación
 - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de las materias objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Atención al Cliente, o en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la sociedad de Correduría de Seguros, así como en la dirección de correo electrónico siguiente: atencioncliente@bondingbrokers.es

5. Recibida las quejas o reclamación por BONDING BROKERS SL, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Departamento de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que se cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento de Atención al Cliente. En todo caso, se acusará recibo por escrito y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo. Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura del expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

6. Si no encontrase suficientemente acreditada la entidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivara la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere en el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses para la emisión de un pronunciamiento por el Departamento de Atención al Cliente.

7. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los siguientes casos:

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 cuyos conocimientos 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 apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004 del 11 de Marzo.

d. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que remiten otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

8. 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 naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se les comunicara la decisión final adoptada.

9. El departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y

servicios de la Correduría afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

10. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el que el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo a la instancia competente 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.

11. 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 defensor del cliente podrá acortar 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.

12. 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 departamento de atención al cliente

13. 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 normales de transparencia y protección del cliente aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores, similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

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

14. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de días naturales a siempre que estos 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.

15. La relación con el Comisionado competente sobre la actividad de esta sociedad de Correduría será llevada por el propio titular del Departamento de Atención al Cliente, quien atenderá sus requerimientos en los plazos que estos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento y adoptara los acuerdos necesarios y llevara a cabo las acciones oportunas para facilitar que la trasmisión 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.

TITULO IV

CAPITULO I. DEL INFORME ANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Sexto. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presenta ante el órgano de administración de BONDING BROKERS SL un informe explicativo del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente, con 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.
- b. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación de carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c. Criterios generales contenido en las decisiones d. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Dicho informe, o al menos un resumen, se entregará en la memoria anual de la sociedad.

DISPOSICION FINAL

En todo aquello que no esté regulado en el presente Reglamento se estará a lo dispuesto en la Orden ECO 734/2004 de 11 de Marzo.

BONDING BROKERS SL