

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE UMAS

UMAS, actualiza la constitución y funcionamiento de su "Departamento Central de Reclamaciones", para adecuarlo a la Orden ECO/734/2004 sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (BOE 24 de marzo).

I.- Ambito de aplicación

La Orden citada anteriormente, es de aplicación para las Entidades Aseguradoras, por lo que UMAS regula la actividad del servicio de Atención al Cliente, mediante el presente Reglamento.

II.- Obligaciones sujetas

Las Entidades Aseguradoras están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presente, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Asimismo, y en cumplimiento del art. 44 de la Ley 26/2006, de 17 de Julio, de Mediación de seguros y reaseguros privados, se tiene la misma obligación de resolver las reclamaciones y quejas que se presenten ante la compañía en relación con la actuación de sus agentes,

III.- Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones

UMAS dispone de un servicio especializado de Atención al Cliente que tiene por objeto, atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

IV.- Composición del Servicio de Atención al Cliente

- Los titulares de este Servicio serán personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Poseen conocimiento y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad propia de la Entidad.
- Los titulares del Servicio de Atención al Cliente, son designados por el Consejo de Administración.
- La designación de los titulares del Servicio, es
- comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de la Dirección General de Seguros.

V.- Requisitos del Servicio de Atención al Cliente

UMAS adopta las medidas necesarias para separar el Servicios de Atención al Cliente, de los restantes servicios comerciales y operativos de la Entidad, con el fin de garantizar la autonomía de sus decisiones y evitar conflictos de intereses.

Los distintos servicios de UMAS, responden con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación a las demandas de información requeridas por el Servicio.

UMAS dota al Servicio, de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos, adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

VI.- Deber de Información

A) UMAS tiene a disposición de sus clientes, en sus Oficinas abiertas al público, la información siguiente:

- La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de los siguientes datos:

UMAS, MUTUA DE SEGUROS
Servicio de Atención al Cliente
C/ Santa Engracia, 10-12
28010 MADRID
Tfno.: 91 319 10 10
Fax: 91 319 19 39
E-mail: umas@umas.es

El Titular del Servicio de Atención al Cliente reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar la función asignada.

- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- Información de la existencia y funciones del Comisionado de la Dirección General de Seguros, con especificación de la dirección y la necesidad de agotar la vía del Servicio antes de poder formular las quejas al Comisionado.
- Normas de funcionamiento.
- Referencia a la normativa de protección al Cliente.

B) En la resolución de procedimientos, se menciona expresamente la facultad para acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente, en caso de disconformidad.

VII.- Procedimiento de presentación y tramitación

A) La presentación de quejas o reclamaciones, se efectúa personalmente o mediante representación.

B) El documento de presentación de la reclamación contiene:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado o del representante (debidamente acreditado) con DNI o CIF.
- Motivo de la queja o reclamación, con exposición clara de la cuestión.
- Departamento o Servicio, donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja.
- Que no conste al reclamante que sobre la misma materia, tenga lugar otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

C) Las quejas y reclamaciones se presentan ante el servicio de Atención al Cliente, en cualquier Oficina de la Entidad abierta al público, adjuntando los documentos en que fundamente la queja o reclamación.

D) El plazo para su presentación es de 2 años a contar desde la fecha en que el mutualista tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación

E) Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la Entidad, se remite al Servicio de Atención al Cliente. Se acusa recibo de la recepción.

Cuando no se admite a trámite, se alega la causa debidamente motivada, dando un plazo de diez días para posibles alegaciones. No se admite a trámite, cuando se conozca una tramitación simultánea en otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial, sobre la misma materia.

F) Tramitación

En la tramitación se tiene en cuenta, tanto los documentos aportados por el reclamante como los requeridos o aportados por los distintos departamentos y servicios de la Mutua, para adoptar su decisión que concluye con el escrito de decisión, así como, por allanamiento o desistimiento, en su caso.

G) Finalización y notificación

La decisión en todo caso, es motivada y se notifica a los interesados a través del mismo medio por el que se presentó la reclamación o queja, en el plazo de diez días, desde su fecha.

VIII.- Relación con los Comisionados

UMAS atiende los requerimientos de los Comisionados para la Defensa del Cliente, de forma diligente y dentro de los plazos establecidos.

IX.- Informe anual

En el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presenta ante el Consejo de Administración el Informe anual, explicativo del desarrollo de su función en el Ejercicio precedente, con el siguiente contenido:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones presentadas.
- Resumen de las decisiones dictadas y criterios.
- Posibles recomendaciones o sugerencias.
- Un resumen de este Informe se incluye en la Memoria anual.

X.- Titular del Servicio

Nombramiento del Titular

1.- Designación

Es designado por el Consejo de Administración de UMAS.

2.- Duración del Cargo

Su mandato tiene una duración de tres años, pudiendo ser renovado por igual periodo tantas veces se estime procedente, hasta la edad de 70 años.

3.- Incompatibilidades

- A) No puede ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente, quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros.
- B) Tampoco pueden ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quién esté incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

4.- Cese

El titular del Departamento de Atención al Cliente, cesa en su cargo y funciones por cualquiera de las causas siguientes:

- A) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación.
- B) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad
- C) Muerte o incapacidad sobrevenida
- D) Haber sido condenado por delito en sentencia firme
- E) Renuncia debidamente aceptada
- F) Incumplimiento o actuación negligente en el desempeño del cargo
- G) Por acuerdo razonado del Consejo de Administración

Vacante el cargo por cualquier causa, se designa a la persona que lo sustituye de conformidad a la normativa legal estatutaria vigente, dentro de los 30 días naturales siguientes a la vacante.

XI.- Vigencia

El presente Reglamento modifica el anterior del 24 de Julio del 2004, por acuerdo del Consejo de Administración de fecha 10 de diciembre de 2008

Vº Bº El Presidente
José Luis del Rincón Cibrián.

El Secretario
Rafael Navarrete