

**REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO  
DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**GRUPO INVERSEGUROS**

**REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO  
DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**TÍTULO I**

**DE LA FIGURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CAPÍTULO PRIMERO.  
DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO**

Artículo 1º. Regulación.

Artículo 2º. Designación e incompatibilidades.

Artículo 3º. Autonomía.

**CAPÍTULO SEGUNDO.  
DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE LA TERMINACIÓN DEL CARGO**

Artículo 4º. Duración del cargo.

Artículo 5º. Terminación del cargo.

**CAPÍTULO TERCERO.  
DE LAS FUNCIONES DEL CARGO.**

Artículo 6º. Funciones del cargo.

**CAPÍTULO CUARTO.  
DE LAS OBLIGACIONES DEL GRUPO INVERSEGUROS**

Artículo 7º. Obligaciones del Grupo INVERSEGUROS

**TÍTULO II**

**DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

**CAPÍTULO PRIMERO.  
DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO DE LAS RECLAMACIONES.**

Artículo 8º. Objeto.

Artículo 9º. Materias excluidas.

Artículo 10º. Forma y contenido de las reclamaciones

Artículo 11º. Plazo

**CAPÍTULO SEGUNDO.  
DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN.**

Artículo 12°. Admisión  
Artículo 13°. Tramitación  
Artículo 14°. Desistimiento

**CAPÍTULO TERCERO.  
DE LA RESOLUCIÓN.**

Artículo 15°. Plazo y contenido de la resolución  
Artículo 16°. Notificación de la resolución  
Artículo 17°. Efectos de la resolución

**CAPÍTULO IV.  
DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES**

Artículo 18°. Incompatibilidad de acciones

**ANEXO I.**  
Sociedades del Grupo INVERSEGUROS sujetas al cumplimiento del Reglamento

## **TÍTULO I**

### **DE LA FIGURA DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **CAPÍTULO PRIMERO. DE LA REGULACIÓN, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL CARGO**

##### **Artículo 1º. Regulación.**

El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad del departamento de atención al cliente, único para las empresas que forman el Grupo Inverseguros. El Departamento de Atención al Cliente tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

##### **Artículo 2º. Designación e incompatibilidades.**

El titular o, en su caso, titulares del Departamento serán designados por el Consejero Delegado de la Sociedad matriz del Grupo y el cargo deberá recaer en persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El Consejo de Administración de las Sociedades del Grupo INVERSEGUROS sujetas al cumplimiento del presente Reglamento deberá ratificar el citado nombramiento.

En consecuencia, no podrán ser titulares de Departamento de Atención al Cliente quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados; quienes se encuentren procesados o, tratándose de los procedimientos a los que se refieren los títulos II y III del libro IV de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, si se hubiera dictado auto de apertura del juicio oral; quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad; o quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

##### **Artículo 3º. Autonomía.**

El Departamento de Atención al Cliente ejercerá sus funciones de manera autónoma, con separación de los restantes servicios operativos o comerciales de la organización. En cualquier caso, el Departamento estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, el personal al servicio de dicho departamento dispondrá de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, para lo que la Sociedad adoptará las acciones que estime oportunas.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DE LA DURACIÓN Y CAUSAS DE LA TERMINACIÓN DEL CARGO**

### **Artículo 4º. Duración del cargo.**

El nombramiento del / los titulares del Departamento de Atención al Cliente tendrá una duración de dos años y podrá ser renovado por igual período de tiempo cuantas veces se considere oportuno

### **Artículo 5º. Terminación del cargo.**

El / los titulares del Departamento de Atención al Cliente cesará /n en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.
- b. Incapacidad sobrevenida.
- c. Incurrir en las incompatibilidades previstas en el artículo 2º anterior.
- d. Renuncia.
- e. Acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad matriz del Grupo Inverseguros.

Vacante al cargo, el Consejero Delegado de la matriz del Grupo INVERSEGUROS procederá al nombramiento de un nuevo titular del cargo con la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro de los treinta días siguientes al que se produjo la vacante. Dicho nombramiento habrá de ser ratificado por el Consejo de Administración de la Sociedad matriz del Grupo Inverseguros

## **CAPÍTULO TERCERO. DE LAS FUNCIONES DEL CARGO.**

### **Artículo 6º. Funciones del cargo.**

El Departamento de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que sus clientes le presenten, relacionados con sus intereses y derechos legítimamente reconocidos, de conformidad con lo previsto en el Título II del presente Reglamento, y procurará que las relaciones con la clientela se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, el Departamento de Atención al Cliente conocerá, estudiará y resolverá las reclamaciones que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios de la Sociedad. A tales efectos, podrá requerir al resto de los servicios de la Sociedad la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las reclamaciones planteadas, quienes deberán facilitar al Departamento cuanta información solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará, ante el Consejo de Administración de las Sociedades del Grupo INVERSEGUROS sujetas al cumplimiento del presente Reglamento, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener 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 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.

Corresponderá al Departamento de Atención al Cliente la custodia de las actuaciones que constituyan el contenido de los expedientes formados para la sustanciación de las reclamaciones.

#### **CAPÍTULO CUARTO. DE LAS OBLIGACIONES DEL GRUPO INVERSEGUROS**

##### **Artículo 7º. Obligaciones del Grupo INVERSEGUROS**

Las Sociedades del Grupo INVERSEGUROS sujetas al cumplimiento de las normas del presente Reglamento adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Departamento de Atención al Cliente y para asegurar la total independencia de su actuación:

En particular, corresponde a dichas entidades

- a) Informar a sus clientes de la existencia y funciones del Departamento de Atención al Cliente, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos clientes para presentar sus reclamaciones y forma de imponerlas, haciendo 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 Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- b) Colaborar con el Departamento de Atención al Cliente en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su cargo y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- c) Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Departamento de Atención al Cliente respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

- d) Adoptar las medidas necesarias para separar al Departamento de Atención al Cliente del resto de los servicios comerciales u operativos, de modo que se garantice que aquel tome sus decisiones de manera autónoma y, asimismo, se eviten conflictos de interés.
- e) Atender , por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa de los Clientes de los Servicios Financieros pudieren efectuarles en el ejercicio de sus funciones.
- f) Incluir en su Memoria Anual un resumen del informe a que hace referencia el artículo 6 del presente Reglamento.

## **TÍTULO II**

### **DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN**

#### **CAPÍTULO PRIMERO.**

#### **DEL OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO DE LAS RECLAMACIONES.**

##### **Artículo 8º. Objeto.**

Las reclamaciones habrán de estar fundamentadas en contratos, operaciones o servicios de carácter financiero prestados por las Sociedades del Grupo Inverseguros relacionadas en el Anexo I del presente Reglamento, así como los prestados en el ejercicio de su actividad por la Sociedad de Tasación del Grupo, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere negligente, incorrecto o no ajustado a derecho. Y ello, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras

##### **Artículo 9º. Materias excluidas.**

Quedan, en todo caso, excluidas de la competencia del Departamento de Atención al Cliente el conocimiento y resolución de las siguientes reclamaciones:

- a) Las relaciones entre las Sociedades del Grupo Inverseguros y sus empleados
- b) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las Sociedades del Grupo Inverseguros en cuanto a efectuar, o no, un contrato, operación o servicio concreto con una persona determinada
- c) Las reclamaciones sobre cuestiones que estén siendo tramitadas en vía judicial, administrativa o arbitral
- d) Las de carácter penal y aquellas que afecten a personas distintas del cliente o de las Sociedades del Grupo Inverseguros
- e) Las dirigidas a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las Sociedades del Grupo Inverseguros frente al cliente

## **Artículo 10º. Forma y contenido de las reclamaciones**

Las reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, debidamente firmado, en el que necesariamente se hará constar los siguientes extremos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del reclamante 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 al registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja y departamento o servicios donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- c) Declaración del reclamante en virtud de la cual manifieste que no ha sustanciado o está siendo sustanciado procedimiento administrativo, judicial o arbitral alguno que verse sobre la materia objeto de la reclamación
- d) Lugar y fecha.

El escrito de reclamación deberá ser dirigido a la siguiente dirección:

Departamento de Atención al Cliente Grupo Inverseguros  
Calle Pedro Muñoz Seca núm. 4  
28001-Madrid

## **Artículo 11º. Plazo**

El plazo para la presentación de las reclamaciones será de dos años, contado a partir de la fecha en que se hubieren producido los hechos que hubieren dado lugar a la reclamación.

## **CAPÍTULO SEGUNDO. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN.**

### **Artículo 12º. Admisión**

Recibida la reclamación, el Departamento de Atención al Cliente resolverá, de inmediato, sobre su admisión, dando traslado al reclamante de su decisión. En todo caso, se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo a que hace referencia el artículo 15 de este Reglamento.

El Departamento de Atención al Cliente podrá rechazar la admisión cuando concurran las siguientes circunstancias:

- 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 artículo 8 anterior.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren 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 establecido en el artículo 11 de este Reglamento.

### **Artículo 13°. Tramitación**

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 entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión

### **Artículo 14°. Desistimiento**

Los clientes podrán desistir en cualquier momento de sus quejas y reclamaciones. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

## **CAPÍTULO TERCERO. DE LA RESOLUCIÓN.**

### **Artículo 15°. Plazo y contenido de la resolución**

El Departamento de Atención al Cliente deberá dictar su resolución en el plazo de dos meses, contado a partir de la fecha en que hubiere sido presentada la reclamación.

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

### **Artículo 16°. Notificación de la resolución**

La decisión será notificada al reclamante en el plazo de los diez días naturales a contar desde la fecha en que hubiere sido adoptada.

### **Artículo 17°. Efectos de la resolución**

Las decisiones del Departamento de Atención al Cliente serán vinculantes para las Sociedades del Grupo INVERSEGUROS sujetas al cumplimiento del presente Reglamento. Sin embargo, el cliente no estará obligado a aceptar la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente. Si aceptare la resolución, deberá hacerlo por escrito, en el plazo de 30 días naturales, contado a partir de la fecha en que le hubiere sido notificada. Transcurrido dicho plazo la resolución se entenderá rechazada. La aceptación se realizará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a

toda acción reclamatoria sobre la misma cuestión, ya sea judicial, administrativa, arbitral o de cualquier otra índole.

#### **CAPÍTULO IV. DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES**

##### **Artículo 18°. Incompatibilidad de acciones**

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Departamento de Atención al Cliente se abstendrá de tramitar la reclamación.

**SOCIEDADES DEL GRUPO INVERSEGUROS  
SUJETAS AL CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO**

INVERSEGUROS SOCIEDAD DE VALORES Y BOLSA S.A. Sociedad Unipersonal

INVERSEGUROS GESTIÓN S.A. S.G.I.I.C. Sociedad Unipersonal.

INVERSEGUROS PENSIONES, S.G.F.P., S.A. Sociedad Unipersonal.

INMOSEGUROS TASACIÓN SA Sociedad Unipersonal