MARSH

Septiembre 2018

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MARSH

DE 11 DE MARZO, SOBRE LOS DEPARTAMENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

SOLUTIONS...DEFINED, DESIGNED, AND DELIVERED.

MARSH & McLENNAN COMPANIES

CONTENIDO

- Introducción
- Reglamento del servicio de atención al cliente de Marsh, S.A. Mediadores de Seguros
  - Preambulo
  - Artículo 1º
  - Artículo 2º
  - Artículo 3º
  - Artículo 4º
  - Artículo 5º
  - Artículo 6º
  - Artículo 7º
  - Artículo 8º
  - Artículo 9º
  - Artículo 10º
  - Artículo 11º

INTRODUCCIÓN

OBLIGACIÓN DE CUMPLIR CON EL DEBER DE INFORMACIÓN

La orden ECO/734/2004 nos obliga a poner a disposición de nuestros 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. La existencia de un servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica. En nuestro caso:

   ### DIRECCIÓN POSTAL

   Marsh, S.A. Mediadores de Seguros
   Servicio de atención al cliente
   Paseo de la Castellana, 216 | 28046 Madrid

   ### DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

   servicio.atencioncliente@marsh.com

B. La obligación por nuestra parte de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por nuestros clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el servicio de atención al cliente.

C. Referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado y Participe en Planes de Pensiones, 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 ellos.

   ### DIRECCIÓN POSTAL

   Dirección General de Seguros
   Comisionado para la Defensa del Asegurado y Participe en Planes de Pensiones
   Paseo de la Castellana 44 | 28046 Madrid
   Tel: +34 91 3 39 7000.

D. El reglamento de funcionamiento.

E. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

   - 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.
   - Ley 26/2006, de 17 de julio de 2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
   - Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
   - Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.
   - Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MARSH, S.A. MEDIADORES DE SEGUROS

PREÁMBULO

La Orden de 11 de marzo de 2004 del Ministerio de Economía ECO/734/2004 regula los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como el defensor del Cliente, entre otras entidades, las sociedades de correduría de seguros.

Marsh, S.A. Mediadores de Seguros es una sociedad de correduría de seguros, sujeta pues, a la citada normativa.

El presente Reglamento del Servicio de atención al Cliente de Marsh, S.A. Mediadores de Seguros tiene por objeto fijar el sistema de atención y de resolución de quejas y reclamaciones de sus clientes, adaptándose la sociedad en sus actuaciones a las previsiones legales en materia de atención al Cliente de las entidades financieras.

ARTICULO 1º

El Servicio de atención al Cliente de Marsh, S.A. Mediadores de Seguros (en adelante Marsh), en sus oficinas de Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla, Valencia y Pamplona, se regirá por el presente Reglamento.

ARTICULO 2º

Este servicio funcionará y adoptará las decisiones referentes al ámbito de su actividad con absoluta autonomía.

Al frente del Servicio se nombrará un Responsable del mismo que será designado por el Consejo de Administración de la entidad. El titular del Servicio de atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y su nombramiento deberá comunicarse al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones y a la Dirección General de Seguros.

La duración del mandato del Responsable será de cuatro años, sin perjuicio de poder ser renovado en el cargo por el Consejo de Administración.

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad en el cargo de Responsable las siguientes:

a. No cumplir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional exigidos por la normativa aplicable.

b. No tener conocimientos adecuados de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

c. Ser incompatible con su puesto de trabajo.

d. Ostentar el mismo cargo en otra entidad.

El Responsable del Servicio cesará en el ejercicio de sus funciones por las circunstancias siguientes:

a. Por vencimiento del plazo, en su caso, para el que fue nombrado.

b. Por incapacidad sobrevenida.

c. Por incompatibilidad sobrevenida.

d. Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

e. Por renuncia expresa.

f. Por decisión del Consejo de Administración cuando las circunstancias así lo exigieran.

ARTICULO 3º

El Servicio de atención al Cliente ejercerá la tutela y protección de los derechos e intereses de los Usuarios de la entidad, derivados de sus relaciones contractuales sometidas a la legislación española.

ARTICULO 4º

En cumplimiento de sus funciones, corresponde al Servicio de atención al Cliente:

a. Recibir, estudiar y resolver las reclamaciones y quejas que versen sobre los intereses y derechos legalmente reconocidos en el desarrollo de la actividad mercantil de mediación en seguros privados.

b. Recibir, estudiar y resolver las reclamaciones y quejas que versen sobre la normativa de transparencia y protección de la clientela.

c. Recibir, estudiar y resolver las reclamaciones y quejas que versen sobre las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

d. Recibir, estudiar y resolver las reclamaciones o quejas referentes a Pólizas de seguro cuyo tomador sea la entidad.

e. Quedan excluidas expresamente las reclamaciones y quejas sobre Protección de Datos que se regularán por su normativa específica, así como las referentes a la declaración de riesgos a la C.I.R.B.E y que tienen su propia regulación legal.

f. Presentar, formular y realizar ante la entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre la entidad y sus clientes. En especial deberá presentar ante el Consejo de Administración, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente y que habrá de contener el contenido mínimo siguiente:

   – 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.

   – Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

   – Criterios generales contenidos en las decisiones.

   – Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

El informe explicativo anterior se integrará en la memoria anual de la entidad.

ARTICULO 5º

La entidad adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio y para asegurar la total autonomía de su actuación, evitando que se puedan producir conflictos de interés.

En particular, corresponde a la entidad o a cualquier departamento o servicio de la misma que sea requerido para ello:

a. El deber de colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y con relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

b. Dotar de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones, adoptando las acciones necesarias para que el personal al servicio del departamento de atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

c. Poner a disposición de los 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:

   – La existencia de un Servicio de atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.

   – La obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación.

   – Referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe de Planes de Pensiones, 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 la queja y reclamación ante el Comisionado.

   – Una copia del presente Reglamento.

   – Referencia a la normativa de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

ARTICULO 6º

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de la persona interesada, ya sea personalmente o mediante representación, mediante escrito en soporte papel, por medios informáticos, telemáticos o electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, dirigido al Servicio de atención al Cliente, en el 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 las 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 que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e. Lugar, fecha y firma.

f. Pruebas documentales, en su caso, que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

El plazo máximo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

ARTICULO 7º

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de atención al Cliente, radicado en la sede del Servicio, en Paseo de la Castellana, 216, de Madrid (28046) o en cualquiera de las oficinas abiertas al público que la entidad tiene.

Igualmente podrán ser presentadas en la dirección de correo electrónico: servicio.atencioncliente@marsh.com.

ARTICULO 8º

Recibida la queja o reclamación por la entidad, será remitida al Servicio de atención al Cliente. Una vez recibida por éste, se procederá a la apertura del correspondiente expediente y acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo para resolver.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que cumplan las normas de procedimiento citadas en el artículo 6º, sin perjuicio de requerir al reclamante en el plazo de diez días naturales la subsanación de los errores advertidos, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Dicho plazo de diez días no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses previsto para que el Servicio de atención al Cliente resuelva la reclamación o queja.

La denegación de la admisión deberá ser motivada, dando un plazo de diez días naturales al interesado para que presente alegaciones. Las únicas causas por las que podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones son las siguientes:

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 de condición de usuario de los servicios financieros.

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 que establezca el reglamento de funcionamiento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Asimismo, el Servicio de atención al Cliente rechazará las reclamaciones o quejas relativas a las relaciones de las actividades con sus empleados o accionistas, cuando no tengan la consideración de clientes de las mismas.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Las partes tendrán acceso al correspondiente expediente.

El Servicio de atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación del expediente, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

ARTICULO 9º

El expediente deberá resolverse en el plazo máximo de un mes si el reclamante tiene la consideración de consumidor y de dos meses en el resto de supuestos a partir del momento en que se recibió la reclamación en el Servicio de atención al Cliente.

El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Asimismo, la entidad podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste. En este caso, deberá comunicarlo al Servicio de atención al Cliente 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.

ARTICULO 10º

El expediente concluirá con una decisión motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en la cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección a la clientela aplicables, 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 mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y Participe en Planes de Pensiones.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, con firma electrónica en éste último caso, 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.

ARTICULO 11º

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de Marsh, S.A. Mediadores de Seguros.

MARSH

Madrid
+34 914 569 400

Alicante
+34 661 900 558

Barcelona
+34 934 948 100

Bilbao
+34 944 284 800

Coruña
+34 981 903 099

Gijón
+34 985 170 912

Murcia
+34 968 969 115

Pamplona
+34 948 366 602

Sevilla
+34 954 296 760

Valencia
+34 961 109 779

Valladolid
+34 983 219 815

www.marsh.es

twitter.com/marshglobal

linkedin.com/company/marsh-spain

facebook.com/marshglobal

youtube.com/user/themarshchannel

MARSH, S.A. MEDIADORES DE SEGUROS, Correduría de Seguros y Reaseguros (en adelante, Marsh), con domicilio social en Paseo de la Castellana, nº 216, 28046 Madrid y con N.I.F. A-81332322. Se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 10.248, Libro: 0, Folio: 160, Sección: 8, Hoja: M-163304, Inscripción: 1 y en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave nº J-0096 (Correduría de Seguros) y la clave nº RJ-0010 (Correduría de Reaseguros). Tiene concertados los Seguros de Responsabilidad Civil y de Caución, según se establece en la normativa de mediación de seguros y reaseguros privados aplicable.

© Copyright 2018 - Marsh. Reservados todos los derechos.