



**REGLAMENTO DE LOS
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
AGROSEGURO
(SERVICIO DE RECLAMACIONES Y DEFENSOR DEL CLIENTE)**

**(Aprobado por el Consejo de Administración
en su sesión de 21 de mayo de 2013)**

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AGROSEGURO (SERVICIO DE RECLAMACIONES Y DEFENSOR DEL CLIENTE)

TÍTULO PRELIMINAR. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE

El presente Reglamento de los Servicios de Atención al Cliente de Agroseguro regula la actividad del "Servicio de Reclamaciones", como Departamento o Servicio interno de Atención al Cliente de la Entidad, y del "Defensor del Cliente".

Al presente Reglamento le es de aplicación la siguiente normativa:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras.
- 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 Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

TÍTULO I. DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 1º. Las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Reclamaciones o al Defensor del Cliente, bien personalmente o mediante representación, en cualesquiera oficinas abiertas al público de la Entidad, en soporte papel o por medios informáticos electrónicos o telemáticos (fax, correo electrónico, página *web* de Agroseguro) que deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El plazo para la presentación de la reclamación será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la ley para la prescripción de acciones o derechos.

Una vez recibida, el Servicio de Reclamaciones o el Defensor del Cliente darán a la queja o reclamación el curso que corresponda, de acuerdo con la delimitación de competencias establecida en el presente Reglamento.

Artículo 2º. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que deberá constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de D.N.I. para las personas físicas y datos referidos al registro público para las personas jurídicas.

- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de la cuestión sobre la que solicita pronunciamiento.
- Lugar donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el interesado 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.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación, que obren en su poder.

Artículo 3º. Corresponde al Servicio de Reclamaciones tramitar y resolver en primera instancia, por lo que, recibida la queja o reclamación, acusará recibo por escrito de la misma, dejando constancia de la fecha de presentación y de la asignación de un número de expediente.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Reclamaciones requerirá al reclamante para que complete la documentación en un plazo de diez días, advirtiéndole que si no se hiciera así se archivará la reclamación. El plazo empleado por el reclamante para subsanar las deficiencias no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 8º de este Reglamento.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante las distintas instancias de reclamación de la Entidad.

Artículo 4º. El Servicio de Reclamaciones podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones:

- Cuando se omitan datos esenciales no subsanables.
- Cuando la queja o reclamación sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales o se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en dichas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreta la cuestión objeto de la queja o reclamación no se refiera a las operaciones concretas o no se ajuste a los requisitos establecidos en el apartado 2º del artículo 2º de la orden ECO/734/2004 y al plazo establecido en el artículo 1º de este Reglamento.
- Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante resolución motivada, dándole un plazo de diez días para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 5º. Todos los Departamentos y Servicios de Agroseguro están obligados a facilitar al Servicio de Reclamaciones y al Defensor del Cliente cuanta información les sea solicitada en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 6º. En los plazos señalados en este Reglamento, los días se computarán siempre como naturales.

Artículo 7º. El procedimiento será gratuito, siendo de cada parte los gastos en que haya podido incurrir.

Artículo 8º. La queja o reclamación será resuelta en un plazo no superior a dos meses desde su presentación.

Las decisiones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la Entidad.

En caso de resolución desfavorable por el Servicio de Reclamaciones, el interesado podrá acudir en segunda instancia al Defensor del Cliente, si la queja o reclamación versa sobre los supuestos contemplados en el título III de este Reglamento. A estos efectos, la comunicación de la resolución por parte del Servicio de Reclamaciones incluirá la opción de que el reclamante solicite a dicho Servicio que eleve su reclamación al Defensor del Cliente.

En todo caso, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en los términos previstos en la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, en caso de resolución desfavorable o si no obtuviera respuesta en el plazo mencionado en el primer párrafo de este artículo.

TÍTULO II. DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

CAPÍTULO 1º.

DEL PROCEDIMIENTO ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Artículo 9º. Podrán acudir al Servicio de Reclamaciones personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de tomador, asegurado o beneficiario, tercero perjudicado o derechohabiente de un contrato de seguro de los Seguros Agrarios Combinados contratado con cualquiera de las entidades coaseguradoras integradas en Agroseguro.

Artículo 10º. El Servicio de Reclamaciones conocerá en primera instancia de todas las quejas y reclamaciones referidas a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 11º. Las decisiones del Servicio de Reclamaciones serán motivadas y se notificarán en un plazo de diez días naturales desde la fecha en la que el expediente haya sido resuelto. Estas comunicaciones se realizarán por escrito o por medios telemáticos, siempre que éstos 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 caso de ausencia de indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 12º. En caso de resolución a satisfacción del reclamante, el Servicio de Reclamaciones deberá comunicarlo y justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expreso del interesado, que podrá realizar en cualquier momento.

El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

CAPITULO 2º. CONDICIONES DEL MANDATO

Artículo 13º. El Servicio de Reclamaciones deberá ser independiente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que sus decisiones sean autónomas y se eviten conflictos de intereses.

Artículo 14º. Los responsables del Servicio de Reclamaciones serán designados por el Consejo de Administración por un plazo de 5 años, que podrá ser prorrogado por iguales periodos.

Artículo 15º. Son causa de incompatibilidad e inelegibilidad:

- La pertenencia o adscripción a cualquier otro departamento de la Agrupación, a las Compañías que integran el cuadro de Coaseguro o a Agencia o Correduría de Seguros, o la participación en el accionariado de las mismas.
- Pertenecer a alguna entidad o asociación patronal o profesional a la que, entre sus funciones, se atribuya de algún modo la defensa de intereses económicos del sector primario o de las actividades de transformación o comercialización de sus productos.
- Ser titular de una póliza de Seguro Agrario Combinado.
- Estar incurso en un procedimiento penal.

Artículo 16º. Serán causas de cese en el cargo de responsable del Servicio de Reclamaciones:

- Su renuncia, ratificada por el Consejo de Administración.
- El cumplimiento del plazo.
- Incurrir en causa de incompatibilidad e inelegibilidad.
- El incumplimiento de sus funciones o su realización de forma insatisfactoria, motivadamente apreciados por el Consejo de Administración.

TITULO III. DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

CAPITULO 1º. DEL PROCEDIMIENTO ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 17º. Podrán someter sus reclamaciones al Defensor del Cliente las personas físicas y jurídicas titulares de explotaciones garantizadas por "Declaración de Seguro Agrario Combinado" de carácter individual o como aplicación a un seguro colectivo, concertada con cualquiera de las entidades coaseguradoras integradas en Agroseguro.

Artículo 18º. El Defensor del Cliente conocerá de las reclamaciones que conjuntamente cumplan los siguientes requisitos:

1. No haber existido acuerdo previo entre las partes.
2. Que el Valor de la Producción, declarado por el titular en su contrato, no exceda de ciento veinte mil euros (120.000,00€).

3. Que se haya agotado la vía de reclamación previa ante el Servicio de Reclamaciones de Agroseguro, y no haber formulado la misma ante cualquier instancia Judicial, Arbitral o Administrativa.

Artículo 19°. Recibida la reclamación, el Defensor del Cliente examinará, en primer lugar, si la reclamación cumple con lo dispuesto en los artículos 17° y 18° de este Reglamento. En caso de no ser así, comunicará inmediatamente a quien haya formulado la reclamación la no admisión a trámite de la misma y la instancia competente para conocer su queja o reclamación, remitiéndola al Servicio de Reclamaciones, si fuera el caso.

Artículo 20°. En todo caso, el Defensor acusará recibo al reclamante, indicando la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo establecido en el artículo 8° de este Reglamento, e informándole, al tiempo de ser admitida a trámite ante el mismo, del procedimiento que seguirá su reclamación y de lo dispuesto en el citado artículo 8°, e inmediatamente solicitará informes a Agroseguro, quien está obligada a remitir cuanta información y documentación le sea solicitada por el Defensor del Cliente en un plazo de diez días.

Artículo 21°. Cumplido lo anterior, el Defensor resolverá en equidad, rigiéndose por lo dispuesto en las condiciones generales y especiales del contrato, en la legislación aplicable y en lo alegado y acreditado por las partes. La Resolución será motivada y atenderá a las circunstancias concretas del caso.

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 acordar 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.

Artículo 22°. La Resolución será notificada al reclamante y a Agroseguro a través del Servicio de Reclamaciones en un plazo máximo de diez días a contar desde su fecha de resolución. Estas comunicaciones se realizarán por escrito o por medios telemáticos, siempre que éstos 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 caso de ausencia de indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

CAPITULO 2°.

CONDICIONES DEL MANDATO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Artículo 23°. El Consejo de Administración de Agroseguro designará al Defensor del Cliente de entre personas físicas o jurídicas independientes y de reconocida solvencia moral y profesional, con preferencia entre profesores, catedráticos o miembros excedentes o jubilados de la carrera judicial o fiscal y que conjuntamente cumplan los siguientes requisitos:

1. No ostentar ningún cargo directivo o pertenecer al Consejo de Administración de ninguna Compañía de Seguros, Agencia o Correduría de Seguros, ni participar en el accionariado de las mismas.
2. No pertenecer a ninguna entidad o asociación patronal o profesional a la que, entre sus funciones, se atribuyan de algún modo la defensa de

intereses económicos del sector primario o de las actividades de transformación o comercialización de sus productos.

3. No ser titulares de ningún contrato de Seguro Agrario Combinado.
4. No estar incurso en procedimientos penales.

Artículo 24°. El Defensor del Cliente será designado por un plazo inicial de tres años, que podrá ser prorrogado por iguales períodos.

Artículo 25°. Son causas de cese en el cargo:

1. El incumplimiento sobrevenido de alguno de los requisitos descritos en el artículo 23°.
2. El cumplimiento del plazo para el que fue designado.
3. La renuncia del Defensor, con un preaviso de al menos dos meses.
4. El incumplimiento de sus funciones o su realización de forma insatisfactoria, motivadamente apreciados por el Consejo de Administración.