

Directrices sobre el examen de las quejas por los mediadores de seguros

Directrices sobre el examen de las quejas por los mediadores de seguros

Introducción

1. Según el artículo 16 del Reglamento (UE) no 1094/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, EIOPA por sus siglas en inglés), se modifica la Decisión nº 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/79/CE de la Comisión¹, y teniendo en cuenta el considerando 22 y el artículo 10 de la Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de diciembre de 2002 sobre la mediación en los seguros («DMS»)², en la que se dispone lo siguiente:
 - «Son precisos procedimientos adecuados y eficaces de reclamación y recurso en los Estados miembros a fin de resolver los conflictos entre los mediadores de seguros y los consumidores, utilizando, en su caso, los procedimientos existentes.»³.
 - «Los Estados miembros garantizarán el establecimiento de procedimientos que permitan a los consumidores y otras partes interesadas, en particular las asociaciones de consumidores, presentar quejas sobre mediadores de seguros y reaseguros. En todo caso deberá darse respuesta a las quejas.»⁴.
2. Para garantizar la adecuada protección de los tomadores de seguros, las disposiciones establecidas por los mediadores de seguros para el examen de la totalidad de las quejas que reciban deben estar sujetas a un mínimo grado de convergencia de la supervisión.
3. Las presentes directrices serán aplicables a partir de la fecha de su publicación.
4. Estas directrices son aplicables a las autoridades competentes en su tarea de supervisión del examen de las quejas por parte de los mediadores de seguros en su jurisdicción. Esto incluye las circunstancias en las que las autoridades competentes supervisen el examen de las quejas, en el marco de la legislación de la UE y nacional, por mediadores de seguros que operen en su ámbito territorial de competencia en virtud de la libertad de prestación de servicios y la libertad de establecimiento.
5. Las autoridades competentes garantizarán la proporcionalidad en la aplicación de las presentes Directrices, teniendo en cuenta la naturaleza y la dimensión de los mediadores de seguros, y si estos emprenden o realizan tareas de mediación de seguros como actividad profesional principal, o con carácter

¹ DO L 331, de 15/12/2010, p. 48.

² DO L 009, 15/1/2003 P. 3 - 10.

³ Considerando 22.

⁴ Artículo 10.

accesorio. La proporcionalidad se ilustra asimismo en el Informe sobre buenas prácticas de los mediadores de seguros en el examen de quejas⁵ («Informe sobre buenas prácticas»).

6. A los efectos de las directrices, se han elaborado las siguientes definiciones indicativas, que en ningún caso prevalecerán sobre las definiciones equivalentes contenidas en la legislación nacional.

- *Queja* significa:

una declaración de insatisfacción dirigida a un mediador de seguros por una persona respecto a las actividades de mediación llevadas a cabo por el mediador en cuestión, de conformidad con la definición de «mediación de seguros» que figura en el artículo 2, apartado 3 de la DMS. Las disposiciones establecidas para el examen de las quejas deben diferenciarse de las adoptadas para la tramitación de siniestros y de las simples solicitudes de otorgamiento del contrato de seguro, de información o de aclaración.

- *Reclamante* significa:

Persona facultada para presentar una queja y que la ha presentado realmente, tal como un tomador de seguro, un asegurado, un beneficiario y, en algunas jurisdicciones, un tercero perjudicado.

7. No se aplicarán estas directrices cuando:

- (i) un mediador de seguros reciba una queja respecto a actividades distintas de las reguladas por las «autoridades competentes» con arreglo al artículo 4, apartado 2, del Reglamento EIOPA; o bien
- (ii) un mediador de seguros examine una queja en nombre de otra institución financiera con arreglo a las disposiciones legales aplicables a dicha institución.

8. Cuando las Directrices no sean aplicables por los motivos expuestos en el apartado 7(i), el mediador deberá responder, siempre que resulte posible, explicando los motivos por los que no es el destinatario adecuado de la queja.

9. Es importante que las presentes Directrices se lean conjuntamente con el Informe sobre buenas prácticas, en el que se ilustra el alcance de las Directrices, y el proceso para el examen de quejas por parte de los mediadores de seguros. En el Informe sobre buenas prácticas se alude asimismo a la política de gestión de quejas, y a la organización de la función interna encargada de esta actividad.

⁵ EIOPA-BoS-13/171

Directriz 1 - Garantizar que la institución adecuada se ocupe de la queja

10. Las autoridades competentes deben velar por que:

- a) Cuando un mediador de seguros recibe una queja (por ejemplo, un intermediario de seguros ligado) de la que es responsable otra institución financiera, y no procede a su examen en nombre de ésta, el mediador deberá informar al reclamante, y dirigir la queja a la institución financiera pertinente, siempre que ésta sea identificable.
- b) Cuando un mediador de seguros cumpla lo dispuesto en la directriz 1, no se le exigirá que examine la queja con arreglo a las directrices 2 a 8.

Directriz 2. Política de gestión de las quejas

11. Las autoridades competentes deben velar por que:

- a) los mediadores de seguros adopten una política de gestión de quejas. Esta política debe estar definida y apoyada por la alta dirección del mediador de seguros, que también será responsable de su aplicación y de la supervisión de su cumplimiento.
- b) Esta política de gestión de las quejas se recoja en un documento (escrito), tal como, por ejemplo, una sección de una «política general de trato (justo)» (aplicable a los tomadores de seguros actuales o potenciales, a los asegurados, a los terceros perjudicados, a los beneficiarios, etc.).
- c) La «política de examen de las quejas» sea accesible para todo el personal relevante del mediador de seguros a través de un canal interno adecuado.

Directriz 3 - Función de gestión de las quejas

12. Las autoridades competentes deben velar por que los mediadores de seguros dispongan de una función de gestión de las quejas que permita la investigación justa de las mismas y, con la excepción de los mediadores de seguros persona física, la identificación y mitigación de los posibles conflictos de intereses.

Directriz 4 - Registro

13. Las autoridades competentes deben velar por que los mediadores de seguros registren internamente las quejas recibidas ateniéndose a los requisitos nacionales sobre plazos y de forma apropiada (por ejemplo, mediante un registro electrónico seguro).

Directriz 5 - Información

14. Las autoridades competentes deben velar por que los mediadores de seguros se encuentren en disposición de proporcionar información sobre las quejas recibidas y sobre su examen a las autoridades competentes nacionales o al Ombudsman (defensor del asegurado). Esta información debe incluir el número de quejas recibidas, diferenciadas cuando sea relevante en función de criterios nacionales o propios.

Directriz 6 - Seguimiento interno del examen de las quejas

15. Las autoridades competentes deben velar por que los mediadores de seguros analicen de forma continua los datos sobre examen de las quejas con objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes y los posibles riesgos jurídicos y operativos:
- a) analizando las causas de las distintas quejas con el fin de identificar algunas causas originarias que sean comunes a determinados tipos de ellas;
 - b) considerando si tales causas originarias pueden afectar también a otros procesos o productos, incluidos aquellos para los que no hayan recibido quejas directas; y
 - c) corrigiendo tales causas originarias cuando sea razonable.

Directriz 7 - Suministro de información

16. Las autoridades competentes deben velar por que los mediadores de seguros:
- a) proporcionen información escrita sobre su proceso de examen de las quejas, cuando se les solicite o al acusar recibo de las quejas recibidas.
 - b) Publiquen datos de su proceso de examen de las quejas de forma fácilmente accesible; por ejemplo, en folletos, prospectos, documentos contractuales o en su página web.
 - c) Proporcionen información clara, precisa y actualizada sobre el proceso de examen de las quejas, incluyendo lo siguiente:
 - (i) datos sobre el modo de presentar las quejas (por ejemplo, tipo de información que debe facilitarse, identificación y datos de contacto de la persona u órgano al que deben dirigirse);
 - (ii) el proceso que debe seguirse al examinar las quejas (por ejemplo, cuándo se da acuse de recibo, plazos aproximados del examen, posible existencia de una autoridad competente, un defensor del asegurado u otra alternativa para la resolución de conflictos, etc.). y

- d) mantengan al reclamante informado sobre el curso del examen de la queja.

Directriz 8 - Procedimientos de respuesta a las quejas

- 17. Las autoridades competentes deben velar por que los mediadores de seguros:
 - a) traten de recoger e investigar todos los datos e información relevantes sobre las quejas;
 - b) efectúen sus comunicaciones en un lenguaje sencillo y claramente comprensible;
 - c) respondan sin demoras innecesarias o, como mínimo, en los plazos establecidos por la normativa nacional. Cuando no les sea posible responder dentro de los plazos previstos, deben informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación; y
 - d) al tomar una decisión definitiva que no satisfaga plenamente la demanda del reclamante (o una decisión definitiva de cualquier tipo, si la normativa nacional lo exige), incluyan una explicación exhaustiva de su posición en relación con la queja y expongan al reclamante la posibilidad que tiene de mantenerla recurriendo, por ejemplo, al defensor del pueblo, a otros mecanismos de resolución de conflictos, a autoridades nacionales competentes, etc. Esta decisión debe comunicarse por escrito si la normativa nacional así lo exige.

Reglas sobre el cumplimiento e información al respecto

- 18. Las directrices que contiene este documento se publican con arreglo a lo previsto en el artículo 16 del Reglamento EIOPA. En virtud de lo dispuesto en el apartado 3 de dicho artículo, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a las directrices y recomendaciones.
- 19. Las autoridades competentes que cumplan o tengan la intención de cumplir estas directrices deberán incorporarlas debidamente a su marco regulador o supervisor.
- 20. Las autoridades competentes confirmarán a la EIOPA si cumplen o se proponen cumplir las presentes Directrices, consignando sus motivos en caso de incumplimiento, en el plazo de dos meses transcurridos desde la fecha de publicación.

21. A falta de respuesta antes del plazo señalado, se considerará que las autoridades competentes no cumplen y se informará sobre ellas en consecuencia.

Disposición final sobre revisión

22. Estas directrices serán objeto de revisión por la EIOPA.