

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A.

CORREDURÍA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A.

C/ Juan Esplandiú, 13, 10ª planta

28007 Madrid

INDICE

TITULO I. DEL OBJETO DEL REGLAMENTO	4
ARTÍCULO 1. OBJETO	4
ARTÍCULO 2.- RECLAMACIONES Y QUEJAS. CONCEPTO Y DELIMITACIÓN.	4
ARTÍCULO 3.- OBLIGACIÓN POR LA ENTIDAD DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES QUE SE LE FORMULEN.	5
TITULO II. DEL ÓRGANO DE ATENCIÓN Y DEFENSA AL CLIENTE: EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
ARTÍCULO 4.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	5
ARTÍCULO 5.- DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	5
ARTÍCULO 6.- COMPOSICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6
ARTÍCULO 7.- DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO	6
ARTÍCULO 8.- DURACIÓN DEL MANDATO DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO	7
ARTÍCULO 9.- CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD E INELEGIBILIDAD DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO.	7
ARTÍCULO 10.- CESE DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	7
ARTÍCULO 11.- FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	8
TITULO III. DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	8
CAPITULO I. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	9
ARTÍCULO 12.- PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES. CADUCIDAD DE LAS QUEJAS O RECLAMACIONES.	9
ARTÍCULO 13.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	9
ARTÍCULO 14.- LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	10
CAPÍTULO II. DE LA ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	10
ARTÍCULO 15.- ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	10
ARTÍCULO 16.- INADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	10
ARTÍCULO 17.- ALLANAMIENTO FRENTE AL RECLAMANTE	11
ARTÍCULO 18.- DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE	11
ARTÍCULO 19.- TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	11
CAPÍTULO III. DE LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	11
ARTÍCULO 20.- FINALIZACIÓN DE LA RECLAMACIÓN	11
ARTÍCULO 21.- MOTIVACIÓN DE LA DECISIÓN	11
ARTÍCULO 22.- NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN	12
ARTÍCULO 23.- EFECTOS DE LA DECISIÓN PARA LA ENTIDAD	12

TITULO IV. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD	12
ARTÍCULO 24.- DEBER DE INFORMAR AL ÓRGANO DE ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES	12
ARTÍCULO 25.- RELACIÓN CON LOS COMISIONADOS	12
TÍTULO V. INFORME ANUAL	13
ARTÍCULO 27.- REDACCIÓN DE UN INFORME ANUAL	13

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A.

El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente de CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A., (en adelante también denominada en el presente Reglamento como la Entidad), de conformidad con lo establecido en el artículo 8 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.

TITULO I

DEL OBJETO DEL REGLAMENTO

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento para la defensa del cliente de CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A., tiene por objeto regular el sistema de atención de las quejas o reclamaciones que formulen los clientes de la entidad referidas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

El presente Reglamento está referido a las quejas y reclamaciones que sean presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios que presta CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A., siempre que tales quejas o reclamaciones se refieran a sus derechos e intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos que le vinculan con dicha entidad, de la normativa sobre transparencia y protección de la clientela, en particular, del principio de equidad.

Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos en este supuesto a las entidades mediadoras de seguros privados y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se informa al cliente de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

Asimismo, se informa de la gratuidad del servicio que presta el Departamento de Atención al cliente.

Artículo 2.- Reclamaciones y Quejas. Concepto y delimitación.

Los usuarios de los servicios prestados por la Entidad que hayan sufrido un perjuicio en sus intereses o derechos legalmente reconocidos, así como en los supuestos de tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de los servicios que les presta la Entidad, podrán dirigirse en los términos previstos en el presente reglamento, al Departamento de Atención al Cliente, órgano de la entidad especializado en resolver las quejas y resoluciones de los clientes.

Por consiguiente, el usuario o cliente de la Entidad, sin perjuicio de la posibilidad de que dispone de reclamar directamente ante el concreto departamento interno de la entidad frente a quien se ha suscitado la misma, dispone de la posibilidad de acudir directamente al órgano especializado a que se refiere el presente Reglamento, en los términos y condiciones aquí previstas.

Artículo 3.-Obligación por la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que se le formulen.

La Entidad queda obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones que se le formulen relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Asimismo, se informa que tal resolución deberá emitirse en un plazo máximo de dos meses desde la fecha de su presentación, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento.

TITULO II

DEL ÓRGANO DE ATENCIÓN Y DEFENSA AL CLIENTE: EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 4.- Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones

Para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, la Entidad dispone de un Departamento de Atención al cliente.

Artículo 5.- Departamento de Atención al Cliente.

Para el adecuado cumplimiento de las funciones y competencias que tiene atribuidas por virtud del presente Reglamento, el Departamento de Atención al Cliente está dotado de los medios y herramientas necesarias y suficientes para garantizar tal cumplimiento.

En este sentido, la Entidad;

- a) Dispone de una dirección postal y electrónica para recibir directamente la correspondencia de los clientes

- b) Cuenta con la colaboración de la Dirección General de la Entidad, actuando como enlace con los restantes órganos, departamentos y servicios de la misma.

En particular, tiene adoptadas las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros en general y más en particular de los servicios de mediación en materia de seguros privados.

Por otro lado, y para asegurar la debida separación del departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, con la finalidad de garantizar que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés, se tienen adoptadas las medidas necesarias, que garantizan asimismo la rapidez, seguridad, eficacia y coordinación interdepartamental.

Artículo 6.- Composición del Departamento de Atención al Cliente

6.1. El Departamento de Atención al Cliente está dirigido por el Titular del Departamento a que se refiere el presente Capítulo.

El Titular del Departamento tiene asignadas las funciones que se derivan de las relaciones de la Entidad con el Comisionado, conforme se indica en el presente Reglamento.

Dicho titular, en definitiva, es la persona con plenas facultades para representar al Departamento ante terceros, y establecer la estructura organizativa, funciones y demás condiciones del departamento con el fin de garantizar un funcionamiento ágil en la resolución de las quejas o reclamaciones.

Además, el titular del Departamento será el encargado de designar las personas que en cada momento pertenecerán al departamento, y por tanto quien vigilará y cuidará que concurren en las mismas los caracteres y condiciones necesarios, y quien a su vez, decidirá acerca de la incorporación o la baja de las mismas.

6.2. Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente cuenta con un equipo compuesto por un número de personas que la Entidad considera adecuado y suficiente para el cumplimiento de las funciones que tienen atribuidas, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Dicho personal, cuenta con una experiencia profesional relacionada con la actividad financiera suficiente y, en todo caso, con conocimientos adecuados relativos a la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de los servicios que presta la Entidad.

Artículo 7.- Designación del Titular del Departamento

Corresponde el nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente al Consejo de Administración de la Entidad. La persona designada para tal cargo reunirá, en todo caso, la honorabilidad comercial y profesional a que se refiere la normativa de aplicación vigente en cada momento y cualesquiera otras sean exigibles por la Dirección General de Seguros y

Fondos de Pensiones, así como la experiencia y conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 8.- Duración del mandato del Titular del departamento

El cargo de Titular del Departamento de Atención al Cliente tendrá una duración indefinida.

Artículo 9.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del departamento.

9.1. No podrán simultanearse el cargo de Titular del Departamento de Atención al cliente con cualquier otro cargo en cualquier otro departamento o servicio de la Entidad que comporte la resolución de las quejas o reclamaciones en nombre y representación de la entidad.

9.2. Con carácter general, no podrán ser designadas como Titular del Departamento de Atención al Cliente aquellas personas en las que no concurren los requisitos previstos en el anterior artículo 7 del presente Reglamento.

9.3. En particular, no podrán ser designados como Titular del Departamento de Atención al Cliente:

- Quienes pertenezcan al órgano de administración.
- Los directores generales, gerentes de la Entidad, apoderados generales o quienes bajo cualquier título desempeñen funciones de dirección y gestión de la Entidad.
- Aquellas personas que, en su caso, debieran decidir sobre la reclamación formulada directamente a la entidad.

9.4. Tampoco podrán desempeñar las funciones de Titular del Departamento aquellas personas que incurran en alguna de las prohibiciones que para los administradores estén previstas en la normativa específica de las sociedades mercantiles y sociedades mediadoras en seguros privados; los fallidos concursados no rehabilitados; quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades y quienes tengan antecedentes penales.

Artículo 10.- Cese del Titular del Departamento de Atención al Cliente

10.1. El Titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de los siguientes motivos:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado.
- b) Haber incurrido en alguna de las causas de incompatibilidad señaladas en el artículo anterior.
- c) Renuncia.
- d) Muerte o incapacidad sobrevenida

e) Por decisión del consejo de administración de la Entidad .

10.2. Cuando, por cualquier motivo, cese el Titular del Departamento, el Consejo de Administración de la Entidad designará un nuevo Titular para cubrir la vacante en la siguiente reunión del mismo. Mientras tanto, ejercerá como tal la persona que designe la Dirección General, quien deberá ser ratificada mediante su nombramiento en dicha siguiente sesión del Consejo de Administración. En todo caso, el plazo a que se refiere el presente apartado no excederá en ningún caso de un mes y se adoptarán las medidas para que quede garantizado en todo caso, el correcto funcionamiento del Departamento.

Artículo 11.- Funciones y Competencias del Departamento de Atención al Cliente

Las funciones asignadas al Departamento de Atención al Cliente, son las siguientes respecto de las materias y asuntos que tiene asignados conforme se estipula en el apartado siguiente:

a) Conocer y atender, las quejas o reclamaciones de su competencia formuladas por los usuarios de los servicios que presta la Entidad, a que se refiere el artículo 2 del presente Reglamento.

b) Contrastar la información necesaria acerca de las quejas o reclamaciones interpuestas, al efecto de verificar y constatar su real trascendencia.

c) Recabar toda clase de información que sea necesaria de los distintos departamentos de la Entidad.

d) Elaborar un informe anual con el contenido que establece el artículo 27 del presente reglamento.

e) Con carácter general, cualesquiera otras dirigidas a proteger los derechos de los clientes, vigilando que las actividades de la Entidad se ajuste a los principios de la buena fe, la transparencia y equidad en sus actuaciones frente a la clientela.

F) Promover actuaciones que tengan por objeto facilitar el conocimiento por los departamentos de la Entidad que puedan estar en contacto con los usuarios de los servicios de la normativa en materia de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.

G) Coordinar las solicitudes de información y demás requerimientos que le formule en su caso, el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

TITULO III

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

CAPITULO I. DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Conforme se indica en el artículo 2 del presente Reglamento, los clientes y usuarios de los servicios de la Entidad podrán dirigirse al Departamento de Atención al Cliente y ello sin perjuicio de haberse dirigido con anterioridad o no, al concreto departamento o servicio objeto de la queja.

Artículo 12.- Plazo para la presentación de quejas y/o reclamaciones. Caducidad de las quejas o reclamaciones.

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

Transcurrido dicho plazo el órgano competente para conocer de la reclamación no admitirá a trámite la reclamación.

Artículo 13.- Forma de presentación de las quejas y reclamaciones

13.1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse ante el Departamento de Atención al Cliente de forma gratuita, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o 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.

El medio utilizado por el reclamante para formular la reclamación o queja, será el que, salvo indicaciones en otro sentido por el reclamante, servirá como tal durante toda su tramitación y hasta la finalización de la misma.

13.2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento 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.

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

Artículo 14.- Lugar de presentación de las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas en el domicilio social de la Entidad: C/ Juan Esplandiu 13, 10ª planta, Madrid, 28007; o en la siguiente dirección de correo electrónico: **seguros.es@carrefour.com**.

CAPÍTULO II. DE LA ADMISIÓN Y TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 15.- Admisión a trámite de las quejas y reclamaciones

15.1. Las reclamaciones y quejas recibidas por cualquier departamento o servicio de la Entidad deberán ser remitidas el mismo día en que se reciban al Departamento de atención al cliente.

El Departamento de atención al cliente acusará recibo de la reclamación por el mismo medio por el que fue recibida y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del indicado cómputo de los dos meses.

15.2. Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al cliente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

15.3. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

Artículo 16.- Inadmisión a trámite de las quejas y reclamaciones

16.1. La queja o reclamación sólo se inadmitirán en los casos 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.

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 establece el presente reglamento de funcionamiento.

f) 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.

16.2. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales 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 17.- Allanamiento frente al reclamante

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento de atención del 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.

Artículo 18.- Desistimiento del reclamante

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.

Artículo 19.- Tramitación de las quejas y reclamaciones

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.

CAPÍTULO III. DE LA RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 20.- Finalización de la reclamación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Departamento de Atención al Cliente o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Artículo 21.- Motivación de la decisión

La decisión del Departamento de atención al Cliente que ponga fin a la reclamación será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada

queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de 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.

Artículo 22.- Notificación de la decisión

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, 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 ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 23.- Efectos de la decisión para la Entidad

Las decisiones no favorables al cliente o la falta de conformidad del reclamante respecto de la resolución emitida, habilitarán a dicho reclamante para la formulación de la correspondiente reclamación ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

TITULO IV

OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

Artículo 24.- Deber de informar al órgano de atención y defensa de los clientes

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen la obligación de facilitar al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones, de forma rápida, segura, eficaz y coordinada. Asimismo, la Entidad tiene adoptadas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones de éste Departamento.

Artículo 25.- Relación con los Comisionados

La Entidad tiene designado como persona encargada de atender los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, a quien ostente el cargo de Titular del Departamento de Atención al Cliente.

Artículo 26.- Información al usuario.

La Entidad tiene a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web www.carrefour.es/seguros, la siguiente información:

- a) La existencia del Departamento de atención al cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Departamento de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente,
- c) Referencia al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, 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.
- d) El presente reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TÍTULO V

INFORME ANUAL

Artículo 27.- Redacción de un informe anual

27.1. El Departamento de Atención al Cliente redactará anualmente un Informe de su actuación que se presentará antes del 31 de marzo de cada año ante el consejo de administración de la Entidad, 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

27.2. En la memoria anual de la Entidad se integrará un resumen del informe.