



En aplicación de la competencia atribuida a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por el artículo 8.3 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras, se informa que el "Reglamento para la defensa del cliente y servicio de atención al cliente de CNP Assurances S.A., Sucursal en España y CNP IAM Sucursal en España" contiene la regulación necesaria y se ajusta en general a la normativa aplicable y, en concreto, a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004.

Sin perjuicio de lo anterior se hacen las siguientes observaciones a su contenido:

- ✓ El plazo de presentación de las reclamaciones no podrá ser inferior a **dos años desde que se tuvo conocimiento de los hechos causantes** de la reclamación o queja.
- ✓ Las exclusiones contenidas en los apartados c) y d) del reglamento deberán ajustarse al contenido del artículo 2.2 de la Orden donde se definen las materias que pueden calificarse como quejas y reclamaciones y sin que se puedan excluir casos que se encuentre englobados en la definición antes aludida.
- ✓ Deberá ajustar las formas y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones al contenido del artículo 11 de la Orden.
- ✓ El artículo 11.6 hace referencia a la posibilidad de acudir por parte del reclamante a la Dirección general de Seguros y Fondos de Pensiones. Esta mención es incorrecta, ya que si el reclamante no estuviera conforme con la decisión adoptada por el servicio de atención al cliente donde puede acudir es al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones.
- ✓ Deberá adaptar las formas de notificación de la decisión adoptada por el servicio de atención al cliente a lo previsto en el artículo 15.3 de la Orden.
- Por otra parte, el Reglamento se ha remitido para su verificación fuera del plazo establecido en la disposición final segunda de la Orden citada.

Una vez que haya sido modificado el Reglamento en los términos arriba indicados deberá remitirlo a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el plazo más breve posible.

Madrid, 13 diciembre de 2004  
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE SEGUROS  
Y POLÍTICA LEGISLATIVA,

Sergio Álvarez Camiña



CNP ASSURANCES, S.A.  
Paseo de la Castellana, 60 3º Izda.  
28046 MADRID