

**REGULAMENTO DO SERVIZO DE DEFENSA DO ASEGURADO DE
CAJA DE SEGUROS REUNIDOS,
COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. -CASER-**

PREÁMBULO

A Lei 44/2002, do 22 de novembro, de medidas de reforma do sistema financeiro, e a Lei 35/2003, do 4 de novembro, de institucións de investimento colectivo, co fin de defender os clientes das entidades financeiras, establecen a obrigatoria implantación dun servizo de atención ao cliente e o posible establecemento da figura do Defensor do Cliente, obriga que igualmente se reflicte na Lei 20/2015, do 14 de xullo, de ordenación, supervisión e solvencia das entidades aseguradoras e reaseguradoras, onde se establece que as entidades deberán contar cun departamento ou servizo de atención ao cliente encargado de atender e resolver as queixas e reclamacións.

En Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S. A. (en diante, CASER), entendemos que o xeito máis eficaz de resolver as queixas e reclamacións dos nosos clientes é actuar coa maior proximidade a estes, mediante o estudo e a tramitación dos expedientes polo seu Servizo de Defensa do Asegurado (en diante, S.D.A.), que se configura como un departamento autónomo e independente, que posúe experiencia e se adapta aos requisitos establecidos pola normativa vixente.

A Orde ECO 734/2004, do 11 de marzo, establece a obriga de que cada entidade ou grupo aprobe un regulamento para a defensa do cliente que determine e regule a actividade do departamento ou servizo de atención ao cliente. Polo tanto, este regulamento nace co espírito de mellorar as relacións dos clientes con CASER, tratando de ofrecer un servizo que solucione as queixas e reclamacións do xeito máis eficiente e satisfactorio posible.

DISPOSICIÓNS XERAIS

Artigo 1 - Obxecto e ámbito de aplicación

Este documento regula a actividade do Servizo de Defensa do Asegurado de CASER, de conformidade co disposto na Orde ECO 734/2004, do 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras, así como na Lei 7/2017, do 2 de novembro, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo, e foi aprobado polo seu Consello de Administración.

Artigo 2 - Servizo de Defensa do Asegurado de CASER

CASER é unha compañía autorizada pola Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, e, de conformidade co establecido no artigo 4.1 da mencionada Orde ECO 734/2004, esta entidade dispón dun servizo especializado de atención ao cliente, denominado Servizo de Defensa do Asegurado, domiciliado na Avda. de Burgos, 109, Madrid, 28050, co seguinte correo electrónico: defensa-asegurado@caser.es

Todas a áreas da compañía teñen deber de facilitar ao Servizo de Defensa do Asegurado cantas informacións solicite en relación co exercicio das súas funcións.

Á vista das súas propias resolucións e dos criterios e informes emitidos polo Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, o S.D.A. realizará as recomendacións e establecerá os criterios xerais de actuación destinados a diminuír o número de reclamacións e a mellorar o servizo aos usuarios, supervisando a aplicación, unha vez aceptadas, das indicadas recomendacións.

Artigo 3 - Modificacións do regulamento

As modificacións deste regulamento deben ser sometidas á aprobación do Consello de Administración da entidade ou da súa Comisión Delegada.

SERVIZO DE DEFENSA DO ASEGURADO

Artigo 4 - Nomeamento de titular

1. Designación e cesamento.

A designación e cesamento do titular do S.D.A. adoptarase por acordo do Consello de Administración da entidade e será comunicada ao Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondo de Pensións.

2. Duración.

O mandato será por tempo indefinido.

3. Inexhibibilidade e incompatibilidade.

O titular do S.D.A. deberá responder aos requisitos de idoneidade, compatibilidade e limitacións establecidos na Orde ministerial ECO 734/2004. Non poderá ser titular do S.D.A. quen realice simultaneamente funcións na área comercial, de mercadotecnia, de subscripción ou de tramitación de sinistros. Tampouco poderá exercer o cargo quen estivese incapacitado para o exercicio do comercio de conformidade co establecido na lexislación vixente.

O titular cesará no exercicio das súas funcións cando, posteriormente ao seu nomeamento, incorrese en calquera das causas de inexhibibilidade e incompatibilidade anteriormente sinaladas.

Artigo 5 - Presentación da queixa ou reclamación

A presentación da queixa ou reclamación poderá realizarse, sempre por escrito, persoalmente ou mediante representación acreditada, en calquera das oficinas de CASER, ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que tales medios permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos. Así mesmo, na páxina web de CASER, www.caser.es, dispónse dun enlace para a presentación de queixas e reclamacións.

CASER terá nas súas oficinas impresos para formular queixas e reclamacións. Non obstante, CASER admitirá as queixas e reclamacións que reúnan os requisitos que se sinalan a continuación:

- Identificación do reclamante: nome e apelidos, enderezo e NIF. En caso de servirse de representante, deberá acreditar a representación que exerza.
- Identificación da póliza respecto á que se formula queixa ou reclamación.
- Causas que motivan a queixa ou reclamación, podendo achegar, se é o caso, copia de cantos documentos avalen a súa posición.
- Identificación da delegación, oficina, área ou mediador de que se trate, se a súa queixa ou reclamación trae causa da súa actuación.
- Solicitude concreta que formula o S.D.A.
- Indicación de que o reclamante non ten coñecemento de que a queixa ou reclamación estea a ser substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
- Lugar, data e sinatura.

En todo caso, o S.D.A. de CASER xustificará a recepción por escrito, deixando constancia da data de presentación para os efectos do cómputo do prazo máximo de terminación. Se a queixa ou reclamación se presenta mediante o enlace que para tal efecto se dispón na páxina web de CASER, emitirase un xustificante automático desde a dita páxina que poderá gardar o reclamante.

Artigo 6 - Persoas lexitimadas para reclamar

Poden presentar queixas ou reclamacións os tomadores, asegurados, beneficiarios e terceiros prexudicados, así como os partícipes e beneficiarios de plans de pensións de emprego e asociados ou os habentes-causa de calquera dos anteriores.

Artigo 7 - Cuestións sometidas a coñecemento do S.D.A.

O S.D.A. coñecerá das queixas e reclamacións que presenten as persoas físicas ou xurídicas, usuarios de seguros, e partícipes ou beneficiarios de plans de pensións de emprego e asociados de CASER, cando estean lexitimadas para iso de conformidade co exposto no artigo 6 e cando estas se refiran a intereses e dereitos legalmente recoñecidos relacionados coas súas operacións de seguros e plans de pensións de emprego e asociados, xa deriven dos propios contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos.

Igualmente o S.D.A., conforme a vixente normativa de mediación de seguros e reaseguros privados, atenderá e resolverá as queixas e reclamacións que os clientes de CASER poden presentar en relación coa actuación dos seus axentes, nos termos que estableza a normativa sobre protección do cliente de servizos financeiros.

As ditas queixas ou reclamacións poderán presentarse durante os dous anos seguintes desde que o cliente tivo coñecemento dos feitos causantes destas.

A este respecto, enténdese por:

- **QUEIXAS:** As referidas ao funcionamento dos servizos financeiros prestados aos usuarios por CASER relativas a tardanzas, desatencións ou calquera outro tipo de actuación similar no seu funcionamento.
- **RECLAMACIÓNS:** As presentadas polos usuarios de servizos financeiros que poñan de manifesto, coa pretensión de obter a restitución do seu interese ou dereito, feitos concretos referidos a accións ou omisións de CASER que supoñan, para quen as formula, un prexuízo para os seus intereses ou dereitos por incumprimento dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.

Non serán admitidas as queixas e reclamacións cando concorran algún dos supostos seguintes:

1. Cando se omitan datos esenciais para a tramitación non emendables, incluídos os supostos en que non se concrete o motivo da queixa ou reclamación.
2. Cando transcorra un prazo superior a dous anos desde que o cliente tivo coñecemento dos feitos causantes da queixa ou reclamación ou, se é o caso, cando prescriba a acción para reclamar xudicialmente, se esta prescrición é anterior aos dous anos.
3. Cando, respecto aos mesmos feitos, se estea substanciando causa civil ou penal ante a xurisdición ordinaria, ante unha instancia administrativa ou mediante arbitraje. Se se presenta un recurso ou se exerce algunha acción ante os órganos xudiciais, administrativos ou arbitrais, procederase ao arquivo inmediato da queixa ou reclamación.
4. Cando se pretendan tramitar como queixa ou reclamación recursos ou accións distintos cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou esta se atope en trámite ou pendente de resolución ou litixio, ou o asunto fose xa resolto naquelas instancias.
5. Cando os feitos, razóns e solicitudes detalladas na queixa ou reclamación non se refiran a operacións concretas, ou non sexan presentados polas persoas lexitimadas para iso de acordo co artigo 6 deste regulamento, e sempre que tales queixas e reclamacións non se refiran aos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos, xa deriven dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.
6. Cando se formulen queixas ou reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo cliente en relación cos mesmos feitos.

Artigo 8 - Admisión a trámite

Recibida a queixa ou reclamación no S.D.A., este analizará se reúne os requisitos establecidos no artigo 5, necesarios para a súa tramitación.

No suposto de que falte algún dos requisitos detallados no dito artigo, emprazarase por escrito o reclamante para que, no prazo de dez días naturais, emende o erro, advertíndolle neste que o termo dun mes co que conta a entidade para resolver queda interrompido ata que transcorra o de emenda, e que, de non recibir contestación, se procederá ao arquivo da queixa ou reclamación.

Cando se produzan erros ou defectos non emendables, se formulen queixas ou reclamacións excluídas do coñecemento do S.D.A. ou que reiteren outras anteriores resoltas, comunicarásele motivadamente ao reclamante a non admisión a trámite, concedéndolle un prazo de dez días naturais para que formule alegacións, tras as cales se lle notificará por escrito a decisión final adoptada.

Artigo 9 - Tramitación interna

O S.D.A. poderá solicitar no curso da tramitación dos expedientes, tanto do reclamante como das distintas áreas da entidade, cantos datos, aclaracións, informes ou elementos de proba considere pertinentes para adoptar a súa decisión, debendo contestar ambas as dúas partes nun prazo máximo de dez días naturais, contados desde o momento da petición.

Se, á vista da queixa ou reclamación, a entidade rectificase a súa situación co reclamante a satisfacción deste, deberá comunicarllo ao S.D.A. e xustificalo documentalmente, agás que existise desistencia expresa do interesado da súa reclamación. En tales casos, procederase ao arquivo da queixa ou reclamación sen máis trámite.

Artigo 10 - Finalización e notificación

O expediente finalizará no prazo máximo dun mes a partir da data en que a queixa ou reclamación fose presentada no S.D.A., prazo este ao que se sumarán os días en que o expediente quedase en suspenso para a emenda de erros na presentación da reclamación, prevista no artigo 8 deste regulamento.

A resolución será motivada e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude formulada na queixa ou reclamación, fundándose nas cláusulas contractuais, a normativa aplicable en xeral e a lexislación de seguros en particular, así como nas boas prácticas e usos do sector asegurador.

Notificarase o interesado por escrito ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos que permitan a lectura, impresión e conservación de documentos, segundo designase de forma expresa o reclamante.

En ausencia de tal indicación, a notificación producirase a través do mesmo medio en que tivese sido presentada a queixa ou reclamación, sempre que garanta a debida seguridade e confidencialidade da comunicación. Noutro caso, remitirase por correo certificado con xustificante de recepción.

Denegada a admisión da queixa ou reclamación, ou desestimada total ou parcialmente a súa petición, ou transcorrido o prazo dun mes desde a data da súa presentación ante o S.D.A., sen que tivese sido resolta, o interesado poderá presentar a súa queixa ou reclamación ante o Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións (Paseo de la Castellana, n.º 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidade de resolución alternativa de litixios en materia de consumo, de acordo coa disposición adicional primeira da Lei 7/2017, do 2 de novembro. Para iso facilítase o enderezo da páxina web da Dirección Xeral de Seguros, www.dgsfp.mineco.es, onde o reclamante poderá informarse sobre o procedemento, os requisitos e medios para presentar a reclamación ou queixa. Igualmente, poderá sometela aos xulgados e tribunais competentes.

Para presentar a súa queixa ou reclamación ante a Dirección Xeral de Seguros, disporase dun prazo máximo dun ano, contado desde a data en que se presentou a queixa ou reclamación ante o S.D.A.

O Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións, cuxas resolucións non teñen carácter vinculante nin alcanzan a exixencia do aboamento de indemnizacións pertinentes, non está habilitado para coñecer sobre contratos de seguros de grandes riscos, que quedan exceptuados da súa intervención.

Artigo 11 - Relación co Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións

CASER atenderá, por medio do S.D.A., os requirimentos que o Servizo de Reclamacións da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións poida efectuarlle no exercicio das súas funcións, nos prazos que este determine.

Artigo 12 - Informe anual

O titular do S.D.A. presentaralle ao Consello de Administración de CASER, dentro do primeiro trimestre de cada ano, un informe explicativo co contido previsto na Orde ECO 734/2004.

Na memoria anual da entidade recollerase un resumo do informe.