

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO DE SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

PREÁMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras establecen la obligatoria implantación de un Servicio de Atención al Cliente y el posible establecimiento de la figura del Defensor del Cliente. Obligación que igualmente se refleja en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación Supervisión y Solvencia de las Entidades aseguradoras y Reaseguradoras, donde se establece que las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

En SA NOSTRA, COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A., (en adelante, SA NOSTRA VIDA) entendemos que la manera más eficaz de resolver las quejas y reclamaciones de nuestros clientes, es actuar con la mayor proximidad a los mismos, mediante el estudio y tramitación de los expedientes por su Servicio de Defensa del Asegurado (en adelante, S.D.A.), que se configura como un Departamento autónomo e independiente, que posee experiencia y se adapta a los requisitos establecidos por la normativa vigente.

La Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que determine y regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Por tanto, este Reglamento nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los clientes con SA NOSTRA VIDA, tratando de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más eficiente y satisfactoria posible.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 - Objeto y ámbito de aplicación

El presente documento regula la actividad del Servicio de Defensa del Asegurado de SA NOSTRA VIDA, de conformidad con lo dispuesto en 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, así como en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y ha sido aprobado por su Consejo de Administración.

Artículo 2 – Servicio de Defensa del Asegurado de SA NOSTRA VIDA

SA NOSTRA VIDA es una Compañía autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para operar en el Ramo de Vida y para actuar como Entidad Gestora de Fondos de Pensiones y, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.1 de la mencionada Orden ECO 734/2004, esta Entidad dispone de un servicio especializado de atención al cliente, denominado Servicio de Defensa del Asegurado, domiciliado en Avda. de Burgos, 109, Madrid, 28050, con el siguiente correo electrónico: reclamaciones@casersanostravida.es

Todas la Áreas de la Compañía tienen el deber de facilitar al Servicio de Defensa del Asegurado cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

A la vista de sus propias resoluciones y de los criterios e informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el S.D.A. realizará las recomendaciones y establecerá los criterios generales de actuación destinados a disminuir el número de reclamaciones y a mejorar el servicio a los usuarios, supervisando la aplicación, una vez aceptadas, de las indicadas recomendaciones.

Artículo 3 - Modificaciones del Reglamento

Las modificaciones del presente Reglamento deben ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad o de su Comisión Delegada.

SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO

Artículo 4 - Nombramiento de Titular

1. Designación y cese.

La designación y cese del titular del S.D.A. se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad y será comunicada al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones.

2. Duración.

El mandato será por tiempo indefinido.

3. Inelegibilidad e Incompatibilidad.

El titular del S.D.A. deberá responder a los requisitos de idoneidad, compatibilidad y limitaciones establecidos en la Orden Ministerial ECO 734/2004. No podrá ser titular del S.D.A. quien realice simultáneamente funciones en el área comercial, de marketing, de suscripción o de tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo quien estuviera incapacitado para el ejercicio del comercio de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

El titular cesará en el ejercicio de sus funciones cuando, posteriormente a su nombramiento, incurriera en cualquiera de las causas de inelegibilidad e incompatibilidad anteriormente señaladas.

Artículo 5 - Presentación de la queja o reclamación

La presentación de la queja o reclamación podrá realizarse, siempre por escrito, personalmente o mediante representación acreditada, en cualquiera de las oficinas de SA NOSTRA VIDA, en las oficinas centrales de CASER, o en cualquier oficina del GRUPO CASER, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que tales medios permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

SA NOSTRA VIDA tendrá en sus oficinas impresos para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, SA NOSTRA VIDA admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante: nombre y apellidos, dirección y N.I.F. En caso de servirse de representante, deberá acreditar la representación que ostente.
- Identificación de la póliza respecto a la que se formula queja o reclamación.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar, en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la delegación, oficina, área o Mediador de que se trate, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud concreta que formula al S.D.A.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

En todo caso, el S.D.A. de SA NOSTRA VIDA acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación.

Artículo 6 - Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados o los causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Artículo 7 - Cuestiones sometidas a conocimiento del S.D.A.

El S.D.A. conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros, y partícipes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de SA NOSTRA VIDA, cuando estén legitimadas para ello de conformidad con lo expuesto en el artículo 6, y cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones de empleo y asociados, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos.

Igualmente el S.D.A., conforme a la vigente normativa de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que los clientes de SA NOSTRA VIDA pueden presentar en relación con la actuación de sus agentes, en los términos que establezca la normativa sobre protección del cliente de servicios financieros.

Dichas quejas o reclamaciones podrán presentarse durante los dos años siguientes desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

A este respecto, se entiende por:

- **QUEJAS:** Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por SA NOSTRA VIDA relativas a tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación similar en su funcionamiento.
- **RECLAMACIONES:** Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de SA NOSTRA VIDA que supongan, para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

No serán admitidas las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

1. 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.
2. Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, cuando haya prescrito la acción para reclamar judicialmente, si esta prescripción es anterior a los dos años.
3. Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta un recurso o se ejercita alguna acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
4. 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 en trámite o pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
5. Cuando los hechos, razones y solicitudes detalladas en la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o no se presenten por las personas legitimadas para ello de acuerdo con el artículo 6 del presente Reglamento, y siempre que tales quejas y reclamaciones no se refieran a sus 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.
6. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

Artículo 8 - Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el S.D.A., éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el artículo 5, necesarios para su tramitación.

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados en dicho artículo, se emplazará por escrito al reclamante para que, en el plazo de diez días naturales, subsane el error, advirtiéndole en el mismo que el término de un mes con el que cuenta la entidad para resolver queda interrumpido hasta que transcurra el de subsanación, y que, de no recibir contestación, se procederá al archivo de la queja o reclamación.

Cuando se produzcan errores o defectos no subsanables, se planteen quejas o reclamaciones excluidas del conocimiento del S.D.A. o que reiteren otras anteriores resueltas, se comunicará motivadamente al reclamante la no admisión a trámite, concediéndole un plazo de diez días naturales para que formule alegaciones, tras las cuales se le notificará por escrito la decisión final adoptada.

Artículo 9 - Tramitación interna

El S.D.A. podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de las distintas áreas de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde el momento de la petición.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al S.D.A. y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado de su reclamación. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Artículo 10 - Finalización y notificación

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el S.D.A., plazo este al que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación, prevista en el artículo 8 de este Reglamento.

La resolución será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la normativa aplicable en general y la legislación de seguros en particular, así como en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificará al interesado por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante.

En ausencia de tal indicación, la notificación se producirá a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación, siempre que garantice la debida seguridad y confidencialidad de la comunicación. En otro caso, se remitirá por correo certificado con acuse de recibo.

Denegada la admisión de la queja o reclamación, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el S.D.A., sin que hubiera sido resuelta, el interesado podrá presentar su queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios

en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, www.dgsfp.mineco.es, donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.

Para presentar su queja o reclamación ante la Dirección General de Seguros, se dispondrá de un plazo máximo de un año, a contar desde la fecha en la que se presentó la queja o reclamación ante el S.D.A.

El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuyas resoluciones no tienen carácter vinculante ni alcanzan la exigencia del abono de indemnizaciones pertinentes, no está habilitado para conocer sobre contratos de seguros de grandes riesgos, que quedan exceptuados de su intervención.

Artículo 11 - Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

SA NOSTRA VIDA atenderá, por medio del S.D.A., los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

Artículo 12 - Informe Anual

El Titular del S.D.A. presentará al Consejo de Administración de SA NOSTRA VIDA, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004.

En la Memoria Anual de la Entidad se recogerá un resumen del Informe.