

NOTA INFORMATIVA PREVIA ESTANDARIZADA PARA LOS SEGUROS DE AUTOMÓVILES

1. DATOS DE LA ENTIDAD ASEGURADORA

Denominación social de la entidad aseguradora contratante y forma jurídica:

REALE SEGUROS GENERALES, S.A.

Dirección del domicilio social de la entidad:

C/ SANTA ENGRACIA, 14-16

28010 MADRID

Clave de Autorización registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España:

C0613

2. NOMBRE DEL PRODUCTO

AUTO REALE

3. INFORMACIÓN BÁSICA PREVIA PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO

La **información básica previa** para la suscripción del seguro es la siguiente:

Datos del conductor habitual y/o conductores ocasionales y del propietario del vehículo a asegurar:

- Documento de identificación
- Edad y sexo
- Antigüedad del carnet
- Domicilio
- Estado civil y profesión

Datos del vehículo:

- Marca, modelo y versión del vehículo
- Matrícula
- Sus accesorios
- Uso al que se destina

Historial de siniestralidad del conductor habitual:

Si su aseguradora anterior estaba adherida al fichero SINCO, con los últimos 5 dígitos de la póliza es suficiente, si no es una aseguradora de SINCO, documento de antecedentes siniestrales expedido por la misma.

La base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a REALE SEGUROS en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30).

La Prima es la aportación económica que el Tomador del seguro paga a REALE SEGUROS, sometida a la información dada por el cliente.

4. NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN

El tomador del seguro o el asegurado, durante el curso del contrato, deberán comunicar a REALE, tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que agraven o que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por REALE en el momento de la perfección del contrato habrían concluido en distintas condiciones:

- Cambio o transmisión del vehículo asegurado
- Cualquier modificación de las características y del uso del vehículo asegurado
- Cambio, inclusión o exclusión del conductor habitual y de los ocasionales
- Modificación del domicilio habitual, de la forma o periodicidad del pago de la prima

Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11, 12, 13 y 34)

5. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS Y OPCIONES OFRECIDAS

Auto Reale tiene tres productos que se adaptan a las necesidades de sus clientes:

1ª CATEGORÍA: Turismos, derivado del turismo y furgonetas

2ª CATEGORÍA: Camiones, remolques y semirremolques, tractores, cosechadoras, motocultores, maquinaria agrícola, vehículos industriales y cochecitos de golf.

3ª CATEGORÍA: Motocicletas y ciclomotores.

1ª CATEGORÍA: Turismos, derivado del turismo y furgonetas

En función de la modalidad de seguro contratada y del tipo de vehículo asegurado, REALE incluye en el Seguro del Automóvil diferentes combinaciones de las garantías que a continuación se detallan:

- TERCEROS BÁSICO
- TERCEROS AMPLIADO
- TODO RIESGO

GARANTÍAS		MODALIDADES
RC Obligatoria y Voluntaria	●	TERCEROS BÁSICO
Protección Jurídica	●	
Defensa de Multas	●	
Accidentes del Conductor	●	
Asistencia en Viaje	●	
Cursos Recuperación Puntos	●	
Seguro de decesos	●	
Rotura de lunas	●	TERCEROS AMPLIADO
Daños o robo de equipajes	●	
Retirada del carné	●	
Limpieza del vehículo	●	
Robo del vehículo	●	
Incendio del vehículo	●	
Pérdida Total	●	
Daños por atropello de especies cinegéticas	●	TODO RIESGO
Daños propios	●	
Daños por atropello de especies cinegéticas	●	TODO RIESGO con franquicia

Garantía obligatoria: ● Garantía opcional: ●

La garantía de DAÑOS PROPIOS se puede contratar:

- Con franquicia
- Sin franquicia

¿Qué es la Franquicia?:

Cantidad fija que soportara el Asegurado en caso de siniestro.

Los tipos de franquicia que ofrece REALE son siempre fija y se establecen en función del valor del vehículo:

- Para vehículos de valor inferior o igual a 15.000€, se puede aplicar una franquicia de 180€, 300€, 450€ o 600€.
- Para vehículos de valor entre 15.000€ y 24.000€, se puede aplicar una franquicia de 1.200€ o de 1.800€ además de las indicadas en el punto anterior.
- Para vehículos de valor superior a 24.000€, se puede aplicar una franquicia de 2.400€ ó de 3.000€ además de las indicadas en el punto anterior.

La modalidad de Todo Riesgo no se puede contratar para vehículos de antigüedad superior a 7 años, y la de Todo Riesgo sin Franquicia no se puede contratar para los de antigüedad superior a 3 años.

2ª CATEGORÍA

- Camiones cuyo P.M.A. sea superior a 3.500 Kg.
- Remolques con P.M.A. superior a 750 Kg y Semirremolques.
- Tractores agrícolas, máquinas agrícolas automotrices y remolques agrícolas.
- Vehículos industriales, cochecitos de golf.
- Autocares, Autobuses y microbuses
- Caravanas

COBERTURAS CONTRATADAS	CAMIONES		VEHÍCULOS AGRÍCOLAS		OTROS		MODALIDAD
	CAMIÓN	REMOLQUE Y SEMIRREMOLQUE	TRACTOR Y MOTOCULTOR	REMOLQUE TRACTOR Y COSECHADORA	COCHE GOLF	VEHÍCULO INDUSTRIAL	
R.C. Obligatoria	●	●	●	●	●	●	TERCEROS BÁSICO
R.C. Voluntaria	●	●	●	●	●	●	
Defensa Jurídica y reclamación	●	●	●	●	●	●	
Defensas multas	●	●	●	●	●	●	
Asistencia Viaje	●	●	●	●	●	●	
Curso Recuperación de puntos	●	●	●	●	●	●	
Accidentes conductor	●	●	●	●	●	●	TERCEROS AMPLIADO
Decesos ocupantes (junto con accid conductor)	●	●	●	●	●	●	
Retirada del Carné	●	●	●	●	●	●	
R.C. de la carga	●	●	●	● Sólo remolques	●	●	
R.C. Agrícola	●	●	●	●	●	●	
Lunas (primer riesgo)	● No áridos 900 EUR	●	● (TRACTOR) 600 EUR	●	●	●	

Garantía obligatoria: ● Garantía opcional: ● Garantía excluida: ●

3ª CATEGORÍA: Motocicletas y ciclomotores

- Ciclomotor
- Cross
- Custom
- Enduro
- Maxi-scooter
- Naked
- Quad
- Sport
- Standard
- Trail
- Trial
- Turismo

GARANTÍAS		MODALIDADES
RC Obligatoria y Voluntaria	●	TERCEROS BÁSICO
Protección Jurídica	●	
Defensa de Multas	●	
Cursos Recuperación Puntos	●	
Asistencia en Viaje	● <small>Sin vehículo de sustitución</small>	TERCEROS AMPLIADO
Accidentes del Conductor	●	
Seguro de decesos	●	
Retirada del carné	●	TODO RIESGO
Robo, Incendio y Daños Propios	● <small>Sólo clientes preferentes</small>	

Garantía obligatoria: ● Garantía opcional: ●

Defensa jurídica
¿Qué se cubre?

La defensa jurídica por Abogados y Procuradores designados por REALE, en procedimientos penales que se sigan contra el mismo en caso de ACCIDENTE DE CIRCULACIÓN con el VEHÍCULO ASEGURADO originado por imprudencia, impericia o negligencia.

Sin perjuicio de ello el ASEGURADO tiene la opción de designar Abogados y Procuradores que le representen en un procedimiento, en aquellos casos en los que la participación de los mismos sea necesaria para la correcta defensa de sus intereses.

El ASEGURADO comunicará la libre designación de Abogados y Procuradores por escrito a REALE.

Riesgos consorciables

Es cometido del Consorcio de Compensación de Seguros satisfacer a los asegurados las indemnizaciones derivadas de **siniestros extraordinarios** , tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros (artículo 8).

El Consorcio asume los daños producidos a las personas y en los bienes cuando esté contratada en la póliza, cualquiera de las coberturas de daños, incendios, robo, rotura de lunas o seguro de accidentes.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados y también, para los seguros de personas, los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el

Consortio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y disposiciones complementarias.

Ámbito territorial

El seguro obligatorio garantiza la cobertura de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles con estacionamiento habitual en España, mediante el pago de una sola prima, en todo el territorio del Espacio Económico Europeo y de los Estados adheridos al Acuerdo entre las oficinas nacionales de seguros de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo y de otros Estados asociados. Dicha cobertura incluye cualquier tipo de estancia del vehículo asegurado en el territorio de otro Estado miembro del Espacio Económico Europeo durante la vigencia del contrato.

Límites cuantitativos

Los importes de la cobertura del seguro obligatorio, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 4), son:

- *Daños a las personas*: 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas.
- *Daños en los bienes*: 15 millones de euros por siniestro.

Inoponibilidad por el asegurador

REALE SEGUROS no podrá oponer aquellas cláusulas contractuales que excluyan de la cobertura del seguro al ocupante sobre la base de que éste supiera o debiera haber sabido que el conductor del vehículo se encontraba bajo los efectos del alcohol o de otra sustancia tóxica en el momento del accidente.

REALE SEGUROS tampoco podrá oponer frente al perjudicado la existencia de franquicias, ni frente al tomador, conductor o perjudicado, la no utilización de la declaración amistosa de accidente.

Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 6).

6. EXCLUSIONES DE COBERTURA

6.1. Exclusiones del seguro obligatorio

Tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 5), quedan excluidos:

- los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo causante del accidente.
- los daños en los bienes sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas ni por los bienes de los que resulten titulares el tomador, el asegurado, el propietario o el conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
- quienes sufrieran daños con motivo de la circulación del vehículo causante, si hubiera sido robado. Se entiende por robo la conducta tipificada como tal en el Código Penal.

6.2. Exclusiones del seguro voluntario.

Quedan excluidos los siguientes DAÑOS causados:

1. POR EL TOMADOR, ASEGURADO O CONDUCTOR.

- Intencionadamente con el VEHÍCULO, salvo que el daño haya sido causado en estado de necesidad.
- Cuando el VEHÍCULO ASEGURADO participe en apuestas o desafíos, en carreras o concursos, o en las pruebas preparatorias de los mismos.
- Cuando el VEHÍCULO ASEGURADO se encuentre en el interior del recinto de puertos y aeropuertos, siempre que se trate de vehículos que circulen por dichos recintos.
- Los producidos por vehículos de motor que desempeñen labores industriales o agrícolas cuando los accidentes no sean consecuencia directa de la circulación de tales vehículos.
- Los que se produzcan cuando hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas, peso o medida de las cosas o animales que pudieran transportarse o forma de acondicionarlas, siempre que la infracción haya sido causa determinante de la producción del accidente.

2. POR HECHOS AJENOS A LA VOLUNTAD DEL ASEGURADO.

- Los debidos a inundación, terremoto, erupción volcánica, tempestad ciclónica atípica, caída de cuerpos siderales y aerolitos, terrorismo, motín, tumulto popular, hechos o actuaciones en tiempos de paz de las Fuerzas Armadas o Cuerpos de Seguridad, hechos de guerra civil o internacional, por actuaciones tumultuarias en reuniones, manifestaciones o huelgas y hechos declarados por el Gobierno como catástrofe o calamidad nacional.
- Pérdidas, daños, responsabilidades o gastos, causados o relacionados directa o indirectamente por:
 - *Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad* procedentes de cualquier combustible o residuo nuclear o de la combustión de cualquier combustible nuclear.
 - *Propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas u otras peligrosas o contaminantes*, propiedad de cualquier instalación y/o reactor nuclear, o almacenamiento nuclear o cualquier componente nuclear de los mismos.
 - *Cualquier arma de guerra que emplee fisión y/o fusión atómica o nuclear* u otra semejante reacción o fuerza o materia radioactiva.

3. POR UN TERCERO.

- Cuando el VEHÍCULO ASEGURADO sea conducido por una persona que carezca del correspondiente permiso o licencia, o haya quebrantado la condena de anulación o retirada del mismo, con excepción de los derechos que para el ASEGURADO se deriven de la garantía de ROBO cuando esté amparado por la PÓLIZA.
- Daños a personas y bienes causados con ocasión de ser el VEHÍCULO robado, entendiéndose como tal, exclusivamente, las conductas así tipificadas en el Código Penal, sin perjuicio de la indemnización que pudiera corresponder satisfacer al CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS. Si el VEHÍCULO estuviera amparado por la garantía de ROBO, se estará a lo allí dispuesto.

4. POR EL CONDUCTOR ASEGURADO.

- Cuando como causante del accidente, el CONDUCTOR sea condenado como autor del delito de "omisión del deber del socorro". Esta exclusión no afectará al propietario del VEHÍCULO cuando el conductor sea asalariado del mismo, sin perjuicio del derecho de repetición del ASEGURADOR contra dicho CONDUCTOR.
- Aquellos daños que se produzcan estando en estado de embriaguez o bajo la influencia de las drogas, tóxicos o estupefacientes. Se considera que existe embriaguez cuando el grado de alcoholemia sea superior al límite establecido por las disposiciones legales vigentes, o el conductor sea condenado por conducir en estado de embriaguez o en la sentencia dictada en contra del mismo se recoja esta circunstancia como causa determinante y/o concurrente del accidente.
- Esta exclusión no afectará cuando concurren juntamente estas tres condiciones:
 - Que sea asalariado del PROPIETARIO del vehículo;
 - Que no sea una persona alcohólica o toxicómano habitual;
 - Que por insolvencia total o parcial, sea declarado responsable civil subsidiario el ASEGURADO.

En la garantía de DAÑOS AL PROPIO VEHÍCULO bastará, para que no sea aplicable esta exclusión, la concurrencia de las dos primeras condiciones. En cualquier caso, REALE tendrá el derecho de repetición contra el CONDUCTOR.

En todo caso, REALE quedará liberado del pago de la indemnización y de cualquier otra prestación si el siniestro ha sido causado por mala fe del ASEGURADO, TOMADOR O CONDUCTOR autorizado por él, así como si en la declaración de siniestro se hubiera incurrido en falsedad intencionada o simulación, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden que, en su caso, procedan.

7. EL SINIESTRO

Procedimiento para la declaración del siniestro.

El siniestro deberá ser comunicado a REALE a la mayor brevedad, dentro de un plazo MÁXIMO DE 7 DÍAS desde que se tenga conocimiento del mismo.

También deberá comunicarse a REALE cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a poder o conocimiento del asegurado o tomador del seguro y que esté relacionada con el siniestro.

Se facilitará toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro y se deberá emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del mismo.

La comunicación del siniestro se efectuará:

- En las oficinas de REALE o a través de su Mediador.
- En el teléfono 902 400 900 para comunicar cualquier tipo de siniestro.
- En el teléfono 902 400 900 para solicitar los servicios que se prestan a través de la garantía asistencia en viaje.

Pérdida / Siniestro Total cuando, en el momento del siniestro, el coste de la reparación es superior al valor indemnizable.

¿Cómo se evalúa el importe de los daños?

1. Se efectuará la comprobación del siniestro y la valoración de sus consecuencias de mutuo acuerdo mediante la tasación de los daños dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la declaración del siniestro siempre que la naturaleza de los daños lo permita y se haya indicado el taller en el que se efectúa la reparación.
2. La valoración de los daños se efectuará de acuerdo con el coste de su reparación o sustitución en caso de daños parciales sin que el mismo pueda ser superior a su LÍMITE DE INDEMNIZACIÓN.
3. Para recibir la indemnización, el asegurado deberá presentar las facturas que correspondan.
4. En caso de siniestro total, al CAPITAL ASEGURADO se le descontará el valor de los restos, que quedarán en propiedad del ASEGURADO.

En las modalidades que incluyen todas o alguna de las garantías de Robo, Incendio, Daños y Pérdida Total se garantiza el valor de nuevo del vehículo en los 2 primeros años, el valor venal más el 50% de la diferencia entre el valor de nuevo y el valor venal en el tercer año, el valor venal más un 30% el cuarto y quinto año, y el valor venal a partir del sexto año. En todos los casos siempre contado desde la fecha de su primera matriculación.

VALOR DE NUEVO es el precio total de venta al público en estado de nuevo del vehículo asegurado, incluyendo recargos e impuestos legales que le hacen apto para circular por la vía pública, de acuerdo con los catálogos de las casas vendedoras o fabricantes. Sólo quedarán incluidos en este precio aquellos accesorios que, de serie, lleve incorporados el vehículo. Cuando el vehículo ya no se fabrique o no se encuentre en los citados catálogos, se aplicará como valor de nuevo el correspondiente a un vehículo de análogas características.

VALOR VENAL es el valor en venta del vehículo asegurado, inmediatamente antes de la ocurrencia del siniestro, determinado de conformidad con lo establecido en la tabla EUROTAX o fuentes similares aplicables en su momento. Cuando el valor del vehículo no pueda ser identificado, el valor venal se establecerá en función del precio de un vehículo de idénticas o similares características y edad en el mercado de vehículos de segunda mano.

Facultad de Repetición cobertura del seguro obligatorio, por la que la entidad aseguradora, una vez efectuado el pago de la indemnización, podrá repetir:

- **Contra el conductor, el propietario del vehículo causante y el asegurado**, si el daño causado fuera debido a la conducta dolosa de cualquiera de ellos o a la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- **Contra el tercero responsable** de los daños.

- **Contra el tomador del seguro o asegurado**, por las causas previstas en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y, conforme a lo previsto en el contrato, en el caso de conducción del vehículo por quien carezca del permiso de conducir.

La acción de repetición del asegurador prescribe por el transcurso del plazo de un año, contado a partir de la fecha en que hizo el pago al perjudicado, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 10).

El Parte Europeo de Accidente

Es una "declaración amistosa de siniestro", que no implica reconocimiento de responsabilidad. Sin embargo, sirve para una correcta consignación de todos los datos del accidente, agiliza los trámites de gestión y permite resarcir al perjudicado de los daños materiales de su vehículo de una forma mucho más ágil.

8. CONDICIONES, PLAZOS Y VENCIMIENTOS DE LAS PÓLIZAS

Periodo de vigencia del seguro y la prima.

Las garantías del seguro entran en vigor, en el día y hora indicados en la póliza, una vez haya sido perfeccionado el contrato, siempre y cuando haya sido pagado el primer recibo de prima.

La duración del Contrato será anual salvo que se establezca cosa distinta en las Condiciones Particulares.

Salvo pacto en contrario, la póliza se entenderá prorrogada automáticamente por el plazo de 1 año, y así sucesivamente a la finalización de cada anualidad.

Fraccionamiento de la prima.

La forma de pago puede ser anual o semestral. Podría también pagarse de forma trimestral para la primera categoría de vehículos y siempre que la prima por recibo sea de más de 100€.

En el caso de pago fraccionado es obligatoria la domiciliación bancaria.

En el caso de pago fraccionado REALE informará de la prima correspondiente a cada una de la fracciones de la anualidad.

Impuestos.

En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

Las Causas más frecuentes para la determinación de la prima en años sucesivos son:

- Comportamiento siniestral.
- Actualización de la tarifa, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados (artículo 25).

9. INFORMACIÓN DEL HISTORIAL DE SINIESTROS PARA USO TRANSFRONTERIZO

A los efectos de que el tomador del vehículo asegurado precisara contratar un seguro de responsabilidad civil en otro Estado miembro, Reale Seguros expedirá a favor del propietario del vehículo y del tomador del seguro, en caso de ser persona distinta de aquél, previa petición de cualquiera de ellos, certificación acreditativa de los siniestros de los que se derive responsabilidad frente a terceros, correspondientes a los cinco últimos años de seguro, si los hubiere o, en su caso, una certificación de ausencia de siniestros, indicando los siguientes datos:

- El nombre de la entidad aseguradora que emite la declaración (Reale Seguros)
- Fecha de emisión de la declaración
- Identificación del tomador de la póliza
- Dirección del tomador de la Póliza
- Fecha de nacimiento del tomador de la póliza
- Fecha de efecto y fecha de vencimiento de la cobertura (período de seguro)
- Número de siniestros declarados de responsabilidad civil durante los últimos cinco años de cobertura (o al menos del período de seguro) y las fechas de los accidentes.

Dicha información se traducirá al inglés de forma gratuita si el tomador del seguro así lo solicita.

10. INSTANCIA DE RECLAMACIÓN

Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones:

En cumplimiento 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, **Reale Seguros Generales, S.A., dispone de un Servicio de Atención y Defensa del Cliente**, sito en la Calle San Bernardo, 17 (28015 Madrid) y cuya dirección de correo electrónico es serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es.

La misión de dicho Servicio es la de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas que reúnan la condición de usuario de los servicios de Reale, siempre que tales quejas y reclamaciones 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 del sector asegurador. Las quejas o reclamaciones podrán presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas de Reale abiertas al público. A tal efecto existen formularios de queja o reclamación a disposición de los clientes en todas las oficinas de Reale. Asimismo pueden presentarse mediante correo certificado dirigido al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de Reale, a la dirección señalada, utilizando los mismos modelos indicados anteriormente, o a través de correo electrónico, debiendo ajustarse, para este último supuesto, a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente deberá resolver la Queja o Reclamación en el plazo previsto en el reglamento. **En caso de no estar conforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención y Defensa del Cliente**, su reclamación puede ser tramitada, en Segunda Instancia, por el Defensor del Cliente, c/Marqués de la Ensenada nº 2, 3ª Planta, CP 28004 MADRID, Fax nº 91 308 49 91, e-mail reclamaciones@da-defensor.org o ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, órgano adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en el Paseo de la Castellana, 44 - 28046 Madrid, www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp o bien puede formular demanda ante los Juzgados de la jurisdicción civil.

11. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Reglamento 1507/2008 de 12 de septiembre del seguro obligatorio de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda conforme, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.