

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE REALE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

1. Legislación aplicable.

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras, así como por aquellas otras disposiciones legales que las complementen o modifiquen.

2. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente de **REALE** tiene por objeto regular la tramitación de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** y del **Defensor del Cliente**, así como las relaciones entre ambos; es común para las dos entidades aseguradoras españolas pertenecientes al **GRUPO REALE MUTUA** denominadas **REALE SEGUROS GENERALES, S.A.** y **REALE VIDA Y PENSIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS** y ha sido aprobado por el Consejero Delegado de ambas entidades.

3. Definiciones previas.

Entidades Aseguradoras:

REALE SEGUROS GENERALES, S.A., y

REALE VIDA Y PENSIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS, (en lo sucesivo, indistintamente, **Entidades Aseguradoras o REALE**),

ambas con domicilio social en **28002 – Madrid, calle Príncipe de Vergara, 125.**

Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE:

El **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE**, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, y cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas.

Las funciones del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** son las siguientes:

- La atención de forma especializada de las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.

- La transmisión de información necesaria al **Defensor del Cliente** para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éste le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante los respectivos Consejos de Administración de las **Entidades Aseguradoras** en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en las Memorias de sus cuentas anuales.

Datos del Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE:

C/ Príncipe de Vergara, 125
 28002 Madrid
 Teléfono de Información: 900 211 021
 Fax: 914 547 499
 e-mail: serviciodeatencionydefensa.clientes@reale.es

Defensor del Cliente:

Es la entidad que, reuniendo los requisitos legales para desempeñar esta función, actúa con independencia respecto de **REALE** -ya que es ajena a su organización- y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, y a la que corresponde:

- Atender y resolver las reclamaciones derivadas de contratos de seguro, que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos del sector asegurador.
- La elaboración de una Memoria anual que se presentará ante los respectivos Consejos de Administración de las **Entidades Aseguradoras** en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en las Memorias de sus cuentas anuales.

Las decisiones del **Defensor del Cliente** favorables al reclamante vincularán a **REALE**. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

Datos del Defensor del Cliente:

“D. A. Defensor, S.L.”
 C/ Velazquez, 80 1ºD
 28001 Madrid
 Teléfono: 91 310 40 43
 Fax: 91 308 49 91
 e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

Reclamante:

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios de seguros prestados por **REALE**.

En relación a los contratos de seguro: el tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil, o derechohabientes de todos ellos.

Quejas:

Se entienden por Quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados por **REALE**, y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.

Reclamaciones:

Son Reclamaciones las que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de **REALE** que supongan para quien las formula un perjuicio por sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos de seguro, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Normativa de transparencia y protección de la clientela:

La que tiene por objeto proteger los legítimos intereses de los clientes porque regula obligaciones específicas aplicables a la relación contractual, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones, y determina aspectos concretos de publicidad, normas de actuación e información.

Buenas prácticas y usos del sector asegurador:

Son los que sin venir legalmente o contractualmente determinados, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de las entidades aseguradoras.

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4. Tratamiento de las quejas y reclamaciones.

REALE atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras,

que reúnan la condición de usuario de sus servicios, 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.

Para ello **REALE** dispone del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** y del **Defensor del Cliente**.

En todo caso, al interesado le asiste la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en caso de disconformidad con las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, o en el supuesto de que las instancias citadas en el párrafo anterior no hayan resuelto la queja o reclamación en los plazos fijados en el presente Reglamento.

5. Nombramiento del titular del Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE

5.1. Designación

La designación del titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** será competencia de los respectivos Consejos de Administración o Consejero Delegado de las **Entidades Aseguradoras**. La persona designada deberá reunir los requisitos exigidos al respecto por la legislación vigente.

5.2. Duración

El mandato del titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** será por períodos anuales renovables, coincidiendo con el período natural.

5.3. Inelegibilidad, incompatibilidad y cese

No podrá ser elegido titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros.

Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad anteriormente mencionadas.

6. Nombramiento del Defensor del Cliente

6.1 Designación

La designación del **Defensor del Cliente** será competencia de los respectivos Consejos de Administración o Consejero Delegado de las **Entidades Aseguradoras**, y recaerá en quien reúna las condiciones de honorabilidad comercial y profesional y los conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

6.2. Duración

El mandato del **Defensor del Cliente** será por períodos anuales renovables, coincidiendo con el período natural.

6.3. Inegibilidad, incompatibilidad y cese

No podrá ser designado **Defensor del Cliente** quien no reúna los requisitos legalmente exigidos para el desempeño de sus funciones. La pérdida de uno cualquiera de dichos requisitos durante su mandato provocará su cese inmediato.

TÍTULO III. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

7. Presentación de la queja o reclamación

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse por escrito en cualquiera de las oficinas de **REALE**, ante el **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** o ante el **Defensor del Cliente**, personalmente o mediante representación acreditada en legal forma, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos presentados, en cuyo caso, deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

REALE dispondrá en todas sus oficinas de impresos para la formulación de quejas y reclamaciones.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- **Identificación del reclamante:** nombre y 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.
- **Causas que motivan la queja o reclamación,** con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

- **Identificación de la sucursal, servicio, agente u operador de banca-seguros**, si su queja o reclamación deriva de su actuación.

- **Indicación** de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- **Lugar, fecha y firma.**

Junto con el documento de presentación, el reclamante deberá aportar copia de las pruebas documentales que obren en su poder en las que fundamente su queja o reclamación.

8. Personas legitimadas para reclamar y plazo

Podrán presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil o causahabientes de cualquiera de los anteriores en el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

9. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** o por el **Defensor del Cliente**, 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 10 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 de dos meses previsto en el artículo 13 de este Reglamento.

No se admitirán aquéllas quejas o reclamaciones en las que concurra alguno de los supuestos siguientes:

- 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.
- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el interesado tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se refieran a derechos o intereses legalmente reconocidos.

- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo interesado en relación a los mismos hechos.

Si se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación de que se trate.

La inadmisión de la queja o reclamación se comunicará al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Si el interesado contestara y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Admitida a trámite la queja o reclamación se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

10. Tramitación interna

El Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE y el **Defensor del Cliente** podrán recabar, en el curso de la tramitación de los expedientes, de los distintos departamentos y servicios de **REALE**, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

A estos efectos, **REALE** ha adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** y al **Defensor del Cliente** responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Todos los departamentos y servicios de **REALE** tienen el deber de facilitar, al **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** y al **Defensor del Cliente**, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones.

En los asuntos que conozca el **Defensor del Cliente**, **REALE** podrá formular alegaciones en el plazo de 15 días naturales.

11. Relación de asuntos cuyo conocimiento corresponde al Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE y al Defensor del Cliente.

El **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** resolverá en primera instancia todas las quejas y reclamaciones que presenten los interesados, y el **Defensor del Cliente** conocerá en segunda instancia de las reclamaciones que no estén expresamente excluidas en el apartado 12 siguiente.

Los asuntos excluidos de tramitación por el **Defensor del Cliente** corresponderán en única instancia al **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE**.

12. Asuntos excluidos de tramitación por el defensor del Cliente.

Son asuntos excluidos de tramitación por el **Defensor del Cliente**, sin perjuicio de su atención y resolución por el **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE**, los siguientes:

- Las quejas.
- Las reclamaciones realizadas por terceros perjudicados y sus causahabientes dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil.
- Aquéllas en las que el importe reclamado excede de 15.000 €.

13. Finalización y notificación

Los expedientes de quejas y reclamaciones que tengan su entrada en el Servicio de Atención y Defensa del Cliente de Reale (SADC), deberán finalizar en el plazo máximo de un mes.

Tras la resolución emitida por el SADC, el asegurado podrá acudir al Defensor del Asegurado (D.A. Defensor), que deberá así mismo finalizar los expedientes de reclamaciones en el plazo máximo de un mes.

Cuando no les sea posible responder dentro de los plazos previstos, deben informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

Las decisiones que se adopten por cada instancia serán motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, y se ajustarán a lo dispuesto en el Ordenamiento jurídico, en especial, en la legislación de seguros, en los contratos de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

La decisión se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, mediante escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo, 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 señalado de forma expresa el interesado y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. En la notificación se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del procedimiento, acudir, en su caso, en segunda instancia al **Defensor del Cliente**, o bien directamente al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Si a la vista de la queja o reclamación, **REALE** rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

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.

14. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

REALE atenderá, por medio del titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE**, 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.

15. Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del **Servicio de Atención y Defensa del Cliente de REALE** y el **Defensor del Cliente** presentarán ante los Consejos de Administración u órgano equivalente de **REALE SEGUROS GENERALES, S.A.** y de **REALE VIDA Y PENSIONES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS** un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004. En la Memoria de las cuentas anuales de dichas entidades se recogerá un resumen de dicho Informe.