

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO DE CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, 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 Departamento o Servicio de Atención al Cliente y el posible establecimiento de la figura del Defensor del Cliente.

En CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. 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 (S.D.A.), que se configura como un Servicio 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 y, en su caso, del Defensor del Cliente. Por tanto, este Reglamento nace con el espíritu de mejorar las relaciones de los asegurados y clientes con CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. 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 Reglamento regula la actividad del Servicio de Defensa del Asegurado de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. y ha sido aprobado por su Consejo de Administración.

Artículo 2 – CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.

CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. es una Compañía autorizada por la Dirección General de Seguros y 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 de Defensa del Asegurado domiciliado en Avenida de Burgos, 109, Madrid 28050, y en la dirección de correo electrónico ***reclamaciones.casermediterranosegurosgenerales@caser.es***.

Artículo 3 - Modificaciones del Reglamento

Las modificaciones del presente Reglamento deben ser sometidas a la aprobación del Órgano de Administración al que alude el artículo 1.

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 y a la propia Dirección General.

2. Duración.

El mandato tendrá una duración de un año, pudiendo renovarse indefinidamente por periodos también anuales.

3. Ineligibilidad e Incompatibilidad.

El titular del S.D.A. deberá responder a los requisitos de idoneidad, compatibilidad y limitaciones establecidos en la Orden Ministerial. No podrá ser titular del S.D.A. quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo quien estuviera incapacitado para el ejercicio del comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

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

Artículo 5 - Presentación de la queja o reclamación

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en la oficina central de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.-en cualquier oficina del GRUPO CASER, o ante el Servicio de Defensa del Asegurado en la oficina central de CASER GESTIÓN TÉCNICA, A.I.E. (Avenida de Burgos 109, 28050, Madrid), y por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que tales medios permitan la lectura, impresión y conservación, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

La Entidad tendrá en sus oficinas impresos para la formulación de quejas y reclamaciones. Asimismo, las quejas y reclamaciones también se pondrán presentar en un documento en el que se hará constar:

- Identificación del reclamante: nombre y apellidos, dirección y N.I.F. En caso de servirse de representante, deberá acreditar la representación.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar, en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la delegación, oficina, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.

- Solicitud concreta que formula al Servicio de Defensa del Asegurado.
- 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 Servicio de Defensa del Asegurado de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. 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 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 de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A., 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, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

Dicha queja o reclamación podrá 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 prestados por CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. a los asegurados, beneficiarios de un seguro, terceros perjudicados, o causahabientes de cualquiera de los anteriores, originadas por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- **RECLAMACIONES:** Las presentadas por los asegurados, beneficiarios de un seguro, terceros perjudicados, o causahabientes de cualquiera de los anteriores, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, presentando hechos concretos referidos a acciones u omisiones de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos como consecuencia de un 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:

- 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.
- 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 recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato 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 en trámite o 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 ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
- 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.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la queja o reclamación, 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 dos meses 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 entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, 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 los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar los departamento o servicios de la entidad en un plazo máximo de diez días 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 Servicio de Defensa del Asegurado y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento

expreso del interesado. 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 dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el S.D.A., a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores debido a que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la queja o reclamación.

La decisión 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, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 50/2003, de Firma Electrónica, 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.

Transcurrido el plazo previsto, el reclamante podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

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

La Entidad CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. 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 CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. 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.