

Reglamento del Servicio de Defensa del Cliente

**DE ADMIRAL EUROPE COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.U.
(AECS)**

Contenido

- 0. Preámbulo 3
- 1. Objeto y competencias del Servicio de Defensa del Cliente 4
- 2. El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones 6
- 3. Del titular del Servicio de Defensa del Cliente 9

0. Preámbulo

En virtud de lo establecido en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero así como las disposiciones recogidas en la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor al cliente de las entidades financieras, el Grupo Admiral y, en concreto, la Dirección General de Admiral Europe Compañía de Seguros, S.A.U. (en adelante, AECS) constituye el Servicio de Defensa del Cliente, que se configura como un departamento autónomo e independiente en el ejercicio de sus funciones y aprueba este Reglamento con el objeto de ofrecer un servicio que solucione las quejas y reclamaciones de una manera eficiente y satisfactoria.

En el grupo Admiral, creemos que la manera más eficaz de atender las quejas y reclamaciones de nuestros clientes es actuar con la mayor proximidad a los mismos, mediante el estudio riguroso y resolución conforme a derecho, de los expedientes a los que den lugar.

1. Objeto y competencias del Servicio de Defensa del Cliente

- 1.1. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Defensa al Cliente de la entidad AECS, 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.
- 1.2. El Servicio de Defensa del Cliente de la entidad tiene el objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, en relación con la actuación de la entidad aseguradora AECS, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la ley de mediación.
 - a. Se entiende por queja, las referidas al funcionamiento de los servicios prestados por la Compañía a los usuarios, como las tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
 - b. Se entiende por reclamación, las presentadas por tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados, o derechohabientes de cualquiera de ellos, que pongan de manifiesto con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Compañía, que supongan para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa legal aplicable, o de las buenas prácticas y usos financieros.

Quedará excluida cualquier cuestión sometida o resuelta por una decisión judicial, administrativa o arbitral.

- 1.3. Están legitimadas para presentar quejas y reclamaciones todas las personas que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, siempre que las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos suscritos con AECS, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. A efectos del contrato de seguro se consideran clientes o usuarios de los servicios financieros los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y causahabientes de cualquiera de ellos.
- 1.4. El plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones será de 2 años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

El cliente deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

En este sentido, el Servicio acusará recibo por escrito, y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

- 1.5. El Servicio de Defensa del Cliente dispone legalmente de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el mismo, para dictar un pronunciamiento. No obstante, el presente Servicio de Defensa del Cliente está adherido a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones, por el cual la entidad se compromete a resolver, en el plazo máximo de un mes, las quejas y reclamaciones. En caso de no ser posible responder dentro del plazo previsto, el Servicio de Defensa del Cliente deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso o indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.
- 1.6. Todos los servicios y departamentos de la entidad tienen el deber de facilitar al Servicio de Defensa del Cliente cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

1.7. AECS, tiene a disposición de sus clientes, en su página web (y en las del mediador Admiral Intermediary Services S.A.U.) la información siguiente:

- La existencia y funciones de un servicio de defensa del cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de Defensa del cliente.
- Referencia al Comisionado para la protección del Asegurado, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de defensa del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Comisionado.

1.8. La persona encargada de la relación con el Comisionado de Defensa del Asegurado será el Titular del Servicio de Defensa del Cliente y cumplirá con los requerimientos que el Comisionado pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones.

1.9. Anualmente el Servicio de Defensa del Cliente de la entidad elaborará la Memoria del Servicio de Defensa del Cliente de AECS, antes del fin de primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de la actividad durante el ejercicio precedente, reflejando:

- Resumen estadístico de quejas y reclamaciones atendidas.
- Resumen de las resoluciones tanto a favor de AECS como desfavorables a la entidad.
- Parámetros y criterios generales de decisión.
- Recomendaciones y sugerencias para estudio y análisis.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

2. El procedimiento de presentación, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones.

- 2.1. Las quejas y reclamaciones se pueden presentar ante el Servicio de Defensa del Cliente, en la oficina de la entidad, en la dirección de correo postal o por la vía electrónica habilitada para este fin:
- Por correo postal: Servicio de Defensa al Cliente de Admiral Europe Compañía de Seguros, S.A.U. (AECS), Calle Albert Einstein, 10, 41092 – Sevilla.
 - Por vía electrónica: a través de la dirección de correo electrónico: reclamaciones@admiral.es o a través del formulario disponible en la página web (y en las del mediador Admiral Intermediary Services S.A.U.)
- 2.2. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
- 2.3. Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.
- 2.4. El procedimiento se iniciará mediante la presentación del formulario de quejas y reclamaciones. La entidad tendrá en sus oficinas impreso para la formulación de las quejas o reclamaciones, así como en la página web del mediador. No obstante, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:
- Nombre, 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.
 - Número de póliza o contrato.
 - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
 - Departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - Lugar, fecha y firma del reclamante, o su representante previa acreditación documental de mandamiento o autorización.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el propio servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, será remitida al Servicio de Defensa del Cliente.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Defensa del Cliente se procederá a la apertura de expediente. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado sin que se le pueda exigir su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

En el caso de que 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 diez 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 estos errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses que tiene el Servicio de Defensa del Cliente para emitir un pronunciamiento sobre la queja o reclamación.

2.5. El Servicio de Defensa del Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos 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 se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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 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 a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- 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 arbitrajes, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. En el caso de ser de nuevo inadmitida la queja o reclamación, podrá dirigirse el interesado al Comisionado del Defensor del Asegurado.

2.6. Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Defensa del Cliente, éste acusará recibo, y analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 2.4. En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo que tiene la entidad para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación se archivará la reclamación.

- 2.7. El Servicio de Defensa del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.
- 2.8. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. El expediente legalmente podrá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Defensa del Cliente. No obstante el presente Servicio de Defensa del Cliente está adherido a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones, por el cual la entidad se compromete a resolver, en el plazo máximo de un mes, las quejas y reclamaciones. En caso de no ser posible responder dentro del plazo previsto, el Servicio de Defensa del Cliente deberá informar al reclamante sobre las causas del retraso e indicarle cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, debiendo indicar al interesado los derechos que le asisten. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

- 2.11. Tras resolución por parte del Servicio de Defensa del Cliente de AECS, si el asegurado no está conforme con la resolución dada a su reclamación, puede dirigirse al Comisionado para la Defensa del Asegurado, en la Dirección General De Seguros y Fondos de Pensiones, Pº Castellana 44, 28046, Madrid.

Esta información sobre la facultad que asiste al reclamante de acudir al Comisionado, constará de forma expresa en la resolución. También, podrá dirigirse al Comisionado en el caso de que no haya una resolución expresa por parte del Servicio una vez hayan transcurrido el plazo legal de 1 mes de plazo desde que se haya acusado recibo de la reclamación o, cuando la reclamación haya sido inadmitida o su petición desestimada, total o parcialmente.

3. Del Titular del Servicio de Defensa del Cliente

- 3.1. El titular del Servicio de Defensa del Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
- 3.2. El Titular del Servicio de Defensa del Cliente será designado por la Dirección de AECS.
- 3.3. El mandato del Titular del Servicio de Defensa del Cliente tendrá una duración anual y se renovará de forma tácita por periodos de igual duración. Se entenderá prorrogado el mandato si en el plazo de 2 meses antes de la terminación de cada una de las prórrogas no hay una oposición expresa por cualquiera de las dos partes.
- 3.4. Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del Titular del Servicio de Defensa del Cliente las siguientes:
 - Estar incapacitado para ejercer el comercio de acuerdo con el artículo 13 del Código de comercio.
 - Desempeñar simultáneamente un puesto de trabajo para otras entidades financieras ajenas al grupo.
 - Desempeñar simultáneamente el puesto de Defensor del Cliente para cualquier entidad financiera.
 - Desempeñar simultáneamente funciones en los restantes servicios comerciales u operativos de la organización (actividades de marketing, comerciales, de suscripción de pólizas o tramitación de siniestros en la Compañía).
 - Tener antecedentes penales por delitos dolosos.
- 3.5. El Titular del Servicio de Defensa del Cliente será cesado por la Dirección General de la entidad. Serán causas de cese del Titular del Servicio de Defensa del Cliente las siguientes:
 - Incurrir en cualquier causa de incompatibilidad o inelegibilidad.
 - La jubilación.
 - La incapacidad laboral absoluta para la profesión habitual.
 - Extinción de la relación laboral.
 - Acuerdo de la Dirección General.
 - Renuncia debidamente aceptada.
- 3.6. El Titular del Servicio de Defensa del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento, incurra en cualquiera de las causas de incompatibilidad o cese anteriormente señaladas.

- 3.7. El cese se producirá de forma automática desde que la Compañía conozca este hecho, procediendo al nombramiento del nuevo Titular a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro de los 15 días siguientes desde que se produjo la vacante.
- 3.8. Se acuerda y aprueba por el Consejo de Administración de la entidad AECS el nombramiento de Doña Sonsoles López de Sagredo, como titular del Servicio de Defensa del Cliente, con domicilio a efectos de notificaciones en Calle Albert Einstein, 10, 41092, Sevilla.
- 3.9. Tal y como establece la Orden Ministerial ECO 734/2004, de 11 de marzo, la designación del Titular del Servicio de Defensa del Cliente, y cualquier modificación que se realice, se comunicará al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en el Plan de Pensiones y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.