

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**Aplicable a las entidades PREVENTIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.  
y EXPERTIA SEGUROS DE DECESOS S.A.**

### **Artículo preliminar**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y del Defensor del Cliente, así como de las relaciones entre ellos, de las entidades del Grupo Preventiva, en concreto, de Preventiva, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., y de Expertia, Seguros de Decesos S.A., y ha sido aprobado por los Consejos de Administración de ambas entidades.

## **I.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **1º.- Objeto y ámbito de aplicación.**

Constituye el objeto del SAC la atención de las quejas y reclamaciones derivadas de los contratos de seguro y de la actividad de mediación de los agentes de seguros o de los operadores de bancaseguros de la Entidad, que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.

### **2º.- Nombramiento del titular**

#### **2.1.- Designación y cese.**

La designación y cese del titular del SAC se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de cada una de las entidades del Grupo Preventiva, sin perjuicio de la posibilidad de que éstos puedan atribuir tal facultad a una Comisión Delegada o al Presidente del Consejo de Administración.

#### **2.2.- Duración.**

El mandato del servicio será por dos años prorrogables de forma automática, salvo que se acuerde su terminación con dos meses de antelación a la expiración, en cada periodo, del mandato.

Si el titular del SAC fuera persona física o jurídica que no tuviera vinculación laboral con las entidades del Grupo Preventiva, se le deberá exigir la exclusividad en el ejercicio de estas funciones respecto de las entidades del Grupo.

#### **2.3.- Inelegibilidad e Incompatibilidad.**

No podrá ser elegido titular del SAC quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del SAC quién estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando, con posterioridad a su nombramiento, incurriera en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad señaladas en el párrafo anterior.

### **3º.- Presentación de la queja o reclamación**

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, estando, en el segundo caso, obligado el representante a acreditar la representación invocada, mediante el correspondiente documento acreditativo firmado por el interesado, en cualquiera de las oficinas de las entidades del grupo Preventiva, o por

medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que la comunicación se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

A estos fines, los datos del Servicio de Atención al Cliente son los siguientes:

C/ Arminza, 2  
Urb. La Florida  
28023 Madrid  
e-mail: reclamaciones@avantia-asistencia.es  
reclamaciones@expertiaseguros.com  
reclamaciones@preventiva.com

Las entidades del grupo tendrán en sus oficinas impreso para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, admitirán las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la Delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Servicio de Atención al Cliente.
- 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.

En todo caso, se acusará recibo de toda reclamación o queja que se presente ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

### **4º. Personas legitimadas para reclamar**

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores en relación con los seguros emitidos por la Entidad y con la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de bancaseguros.

### **5º. Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Atención al Cliente**

El Servicio de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por **Queja**: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquiera otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Se entiende por **Reclamación**: 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 las entidades 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.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- 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 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 previstos en este Reglamento.

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

Las quejas y reclamaciones que provengan de contratos de seguros por grandes riesgos de acuerdo con la definición que se realiza en el artículo 107 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro, deberán tramitarse por este mismo procedimiento. En todo caso, estas reclamaciones no podrán, en ningún supuesto, ser posteriormente conocidas por el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones, de acuerdo con la normativa que regula su actuación.

En caso de que no se admitiera a trámite la queja o reclamación, se le pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada concediéndole un plazo máximo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la causa de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **6º.- Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 3 "Presentación" que son necesarios para su admisión.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, previamente a su admisión a trámite se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, 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 del plazo de dos meses previsto para la emisión del informe.

#### **7º. Tramitación interna**

El SAC 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 consideren pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

El SAC remitirá la queja o reclamación al Defensor a efectos de su tramitación, conforme a lo expuesto en el artículo 16º de este Reglamento, salvo que acepte la petición del interesado o que se trate de un supuesto excluido de tramitación por el Defensor, en cuyo caso será tramitada y resuelta por dicho SAC.

#### **8º. 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, a los 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 6 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en la de mediación en seguros privados, 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 que se remitirá por correo certificado, 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 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.

Transcurrido el plazo previsto o si la queja o reclamación fuese desestimada, el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, salvo en contratos de seguros por grandes riesgos respecto a los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

#### **9º.- Desistimiento y allanamiento**

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 existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos, 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.

#### **10º.- Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones**

La Entidad atenderá, por medio del Departamento o Servicio de Atención al Cliente los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

### 11º.- Informe Anual

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de cada una de las entidades 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.

## II.- DEFENSOR DEL CLIENTE

### 12º.- Objeto y ámbito de aplicación

El Defensor del Cliente actúa con independencia respecto de las Entidades del Grupo Preventiva -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 al que corresponde:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas de los contratos de seguro y de la actividad de mediación de los agentes de seguros o de los operadores de banca seguros del Grupo Preventiva, 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 financieros.

### 13º.- Nombramiento del Defensor del Cliente

#### 13.1. Designación y duración.

El Defensor del Cliente es designado por el Consejo de Administración de cada Entidad, en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable. Conforme está establecido entre el Grupo Preventiva y el Defensor, la duración del mandato es por un año, habiéndose establecido la prórroga tácita por periodos anuales sucesivos.

La Entidad ha designado como Defensor del Cliente a "D.A. Defensor, S.L.", persona jurídica que actúa en virtud de las condiciones legales establecidas para desempeñar su función, y cuyos datos son los siguientes:

C/ X^|j : ~ ^: Æ € F O Á

2800F Madrid

Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91

e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

#### 13.2. Inelegibilidad, incompatibilidad y cese.

Constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor del Cliente, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

### 14º.- Presentación de la queja o reclamación

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, estando, en el segundo caso, obligado el representante a acreditar la representación invocada, mediante el correspondiente documento acreditativo firmado por el interesado, directamente en el Defensor del Cliente o en cualquiera de las oficinas de

las entidades del grupo Preventiva, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que la comunicación se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El escrito en el que se presente la queja o reclamación ha de reunir los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.

- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.

- Identificación de la Delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.

- Solicitud que formula al Defensor del Cliente.

- 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.

En todo caso, se acusará recibo de toda reclamación o queja que se presente ante el Defensor del Cliente.

### 15º.- Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores en relación con los seguros emitidos por la Entidad y con la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca seguros.

### 16º.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente conocerá la totalidad de las quejas y reclamaciones que sean de su competencia y que presenten las personas mencionadas en el punto anterior, siempre y cuando el SAC no haya aceptado previamente la petición del interesado.

Se entiende por **Queja**: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquiera otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

Se entiende por **Reclamación**: 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 las entidades 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 se admitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando la cuantía de la reclamación supere los diez mil euros (€ 10.000).

- 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 concentren las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.

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

- Las quejas y reclamaciones que provengan de contratos de seguros por grandes riesgos de acuerdo con la definición que se realiza en el artículo 107 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro. En todo caso, estas reclamaciones no podrán, en ningún supuesto, ser posteriormente conocidas por el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe de Planes de Pensiones.

En caso de que no se admitiera a trámite la queja o reclamación, se le pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada concediéndole un plazo máximo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la causa de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si el motivo de no admisión fuera que el asunto planteado en la queja o reclamación no sea de la competencia del Defensor del Cliente, se procederá al archivo del expediente y se dará traslado del mismo al SAC a efectos de su tramitación y resolución, informándose de ello al interesado.

#### **17°.- Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación en el Defensor del Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 14° "Presentación" que son necesarios para su admisión.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, previamente a su admisión a trámite se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, 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 del plazo de dos meses previsto para la emisión del informe.

#### **18°.- Tramitación**

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada por el interesado ante la propia Entidad y el SAC no hubiera aceptado su petición, remitirá al Defensor, en el plazo de veinte días naturales, el escrito del reclamante, junto con las alegaciones y la documentación que estime pertinente.

Sin perjuicio de que el SAC hubiera dado acuse de recibo al interesado, el Defensor le informará de la tramitación de la queja o reclamación, haciendo constar la primera fecha de presentación de su queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver.

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En el caso de la Entidad, el plazo máximo para

contestar será de diez días a contar desde el momento de la petición.

A los efectos del funcionamiento del Defensor del Cliente se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **19°.- Finalización y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada, a los que se adicionarán los días en los que el referido expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la queja o reclamación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud o pretensión planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la legislación aplicable al contrato de seguro y en la de mediación en seguros privados, así como en las buenas prácticas y usos del sector.

Se notificará dicha decisión al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Transcurrido el plazo previsto para su resolución por el Defensor del Cliente, o si la queja o reclamación fuese desestimada, el interesado podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en los Planes de Pensiones adscrito a la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones.

#### **20°.- Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación.

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. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **21°.- Informe Anual**

El Defensor del Cliente presentará ante el Consejo de Administración de cada una de las entidades 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.