Reglamento para la defensa del cliente de Legálitas Seguros

Artículo 1. Legislación aplicable y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la Ley 26/2006 de 17 de julio, de Mediación en seguros y reaseguros privados y por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente de la Entidad Legálitas Compañía de Seguros S.A., en adelante LEGÁLITAS SEGUROS.

Artículo 2. Nombramiento del titular del Departamento de Atención al Cliente.

2.1 Designación y cese.

La designación y cese de los titulares del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración.

2.2 Duración.

El mandato de los titulares del Departamento de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente será de un año, prorrogables automáticamente por igual período de tiempo a menos que el Consejo de Administración acuerde expresamente su no renovación al finalizar el mandato inicial o el de cualquiera de sus prórrogas.

2.3 Inelegibilidad e incompatibilidad.

No podrá ser elegido titular del Departamento de Atención al Cliente quién realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación amistosa de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Departamento de Atención al Cliente ni de Defensor del Cliente quién estuviera

incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El titular del Departamento de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurran en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

Artículo 3. Presentación de la queja o reclamación. Plazo.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en las oficinas centrales de Legálitas, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, deberán ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Asimismo, podrá presentarse ante el Departamento de Atención al Cliente y ante el Defensor del Cliente mediante envío de la reclamación a las direcciones electrónicas atencionalcliente@legalitas.es y reclamaciones@da-defensor.org respectivamente.

Las quejas y reclamaciones también se podrán presentar mediante un documento en el que se hará constar:

- a) Identificación del reclamante o, 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.
- b) Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, c) Copia de cuantos documentos avalen su posición.
- d) Identificación de la Delegación, departamento o persona, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- e) Solicitud que formula al Departamento de Atención al Cliente.
- f) 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.
- g) Lugar, fecha y firma.
- h) Se podrá presentar la reclamación en los dos años siguientes desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 4. Personas legitimadas para reclamar.

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Artículo 5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Departamento de Atención al Cliente.

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

Asimismo, el Departamento de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con la actuación de los mediadores de LEGÁLITAS SEGUROS.

Se inadmitirán 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.
- 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 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 con relación a los mismos hechos.

Artículo 6. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente, éste acusará recibo de las reclamaciones por escrito. 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 emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver.

En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación se archivará sin más trámite la reclamación.

Artículo 7. Tramitación interna.

El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes 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 los mismos en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

Artículo 8. 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 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. 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.

Artículo 9. 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 Departamento de Atención al Cliente o Defensor del Cliente, 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 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, o bien por escrito que se remitirá por correo certificado con acuse de recibo, o bien por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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 de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, el reclamante podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones.

Artículo 10. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La Entidad atenderá, por medio del Departamento de Atención al Cliente, 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 11. Defensor del Cliente.

Como figura autónoma y diferenciada del Departamento de Atención al Cliente, el Defensor del Cliente es competente exclusivamente para conocer en única instancia de las reclamaciones en las que el asegurado plantee su disconformidad con la negativa de la compañía a dar cobertura a un siniestro del ramo de defensa jurídica por considerar que la pretensión del interesado es inviable, bien por motivos fácticos o jurídicos. El resto de las reclamaciones serán competencia del Departamento de Atención al Cliente.

En estos casos, se remitirá la reclamación y todos los antecedentes documentales al Defensor del Cliente para que emita su resolución. Asimismo, se le facilitará por el Departamento de Atención al Cliente un dictamen fundamentado sobre el asunto sometido a su consideración, que en ningún caso será vinculante para el Defensor del Cliente.

En todo aquello que sea compatible con la naturaleza y competencias del Defensor del Cliente, se aplicarán las disposiciones previstas en el presente reglamento para el Departamento de Atención al Cliente. El plazo del Defensor del Cliente para emitir y notificar su resolución al interesado será de un mes a contar desde que se presentó la reclamación en el Departamento de Atención al Cliente o Defensor del Cliente.

Datos del Defensor del Cliente:

D.A. Defensor Convenio Profesional, S.L. C/ Marqués de la Ensenada, 2, 6ª planta.

28004 – Madrid

Fax: 91 308 49 91

e-mail: reclamaciones@da-defensor.org

Artículo 12. Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, debiendo dejarse un extracto de dicho informe en la Memoria Anual de la Compañía.