REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A.

ÍNDICE

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

- Legislación aplicable.
- Ámbito de aplicación.
- Definiciones previas.

TÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Instancias de reclamación.
- Titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones: designación, duración y cese.
- Defensor del Cliente: designación, duración y cese.
- Causas de incompatibilidad del titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones y del Defensor.

TÍTULO III. TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Forma de presentación.
2. Plazo de presentación.
3. Contenido.
4. Plazo de resolución.
5. Subsanación de errores.
6. Admisión a trámite.
7. Quejas y reclamaciones excluidas de la tramitación del Defensor.
8. Deber de colaboración.
9. Finalización y notificación.
10. Allanamiento y Desistimiento.
11. Informe Anual.

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

- **Legislación aplicable.**

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.

- **Ámbito de aplicación.**

El Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, y tiene por objeto regular el funcionamiento interno de las quejas y reclamaciones y la actividad y procedimientos del Departamento de Quejas y Reclamaciones y del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

- **Definiciones previas.**

Entidad Aseguradora (en adelante Entidad):

Persona jurídica que en virtud de un Contrato de seguro se obliga frente a los tomadores, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.

Departamento de Quejas y Reclamaciones:

El Departamento de Quejas y Reclamaciones, 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 Departamento de Quejas y Reclamaciones 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 este le correspondan.
- La elaboración de una Memoria anual, que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria anual de la Entidad.

Datos del Departamento de Quejas y Reclamaciones:

C/ Isaac Newton nº7
28760, Tres Cantos, Madrid.
E-mail: reclamaciones@lineadirecta.es

Defensor del Cliente (en adelante Defensor):

Persona física o jurídica que actúa con independencia respecto de la Entidad -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.

Las funciones del Defensor del Cliente son las siguientes:

- Atender y resolver las quejas y reclamaciones 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.
- La elaboración de un Informe Anual, que se presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad en el primer trimestre del año siguiente, y de la cual se integrará un resumen en la Memoria Anual de la Entidad.

Las decisiones del Defensor favorables al reclamante vincularán a la Entidad. 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.

Apartado de correos nº 203
28760 Tres Cantos (Madrid)
E-mail: defensor@lineadirecta.es

Reclamante:

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad y sus mediadores, que tenga la condición de tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil, o derechohabientes de todos ellos.

Quejas:

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etcétera, en relación con intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Reclamaciones:

Son reclamaciones las que pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación con intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

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 financieros:

Es la que sin venir legalmente o contractualmente determinada, es razonablemente exigible para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

TITULO II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- Instancias de reclamación.

La Entidad atiende y resuelve 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 los servicios financieros prestados por la Entidad y sus mediadores, 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 financieros, en particular, del principio de equidad.

A tales efectos dispone del Departamento de Quejas y Reclamaciones y, en una segunda instancia opcional, 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 en el plazo de 1 mes desde que se presentó la reclamación.

- Titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones: designación, duración y cese.

El titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones es designado por la Entidad, por medio de su Consejo de Administración, y para ello se tendrán en cuenta los requisitos legalmente exigidos en la Orden ECO/734/2004.

No podrá ser elegido titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

El mandato del titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos. No obstante, cesará en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- Cese en su relación laboral en la Entidad,
- Cambio de puesto de trabajo,
- Prejubilación o jubilación en la Entidad.

- Defensor del Cliente: designación, duración y cese.

El Defensor es designado por el Consejo de Administración de la Entidad en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable, y su mandato es de duración anual, coincidiendo con el período natural.

Conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el Contrato suscrito se prorroga por iguales periodos de duración y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

- Causas de incompatibilidad del titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones y del Defensor.

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos precedentes, constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del titular del Departamento de Quejas y Reclamaciones y del Defensor, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo con la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

TITULO III. TRAMITACION Y RESOLUCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Forma de presentación.

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación ante el Departamento de Quejas y Reclamaciones y, en su caso, ante el Defensor del Cliente, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. Cuando se presente una queja o reclamación por esta vía y no se guarden los requisitos de firma electrónica, se informará al interesado que las comunicaciones ser harán por correo postal.

2. Plazo de presentación.

La presentación de las quejas y reclamaciones deberá hacerse ante el Departamento de Quejas y Reclamaciones dentro del plazo de 2 años a contar desde el día en que se hubiese producido o conocido el hecho o hechos determinados de la queja o reclamación. No obstante, lo anterior, el Departamento de Quejas y Reclamaciones podrá admitir a trámite las quejas y reclamaciones presentadas transcurrido tal plazo, siempre que no haya transcurrido el plazo de extinción de acciones o derechos que, de conformidad con lo previsto en los contratos o en las normas aplicables, pueda ejercitar quien la formule.

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Quejas y Reclamaciones, y en su caso por el Defensor, se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el que se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

3. Contenido.

En la queja o reclamación ha de constar: datos identificativos del reclamante, entre los que se especificarán el nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del D.N.I., Tarjeta de Residencia, Pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la Entidad reclamada.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

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

4. Plazo de resolución.

El plazo para resolver una queja o reclamación por el Departamento de Quejas y Reclamaciones y, en su caso, por el Defensor del Cliente, será de un mes a contar desde la presentación de la queja o reclamación.

Contra la decisión adoptada por el Departamento de Quejas y Reclamaciones, el reclamante podrá acudir al Defensor del Cliente en segunda instancia. En este caso, el Defensor, antes de resolver, requerirá a la entidad para que formule alegaciones en el plazo de 5 días naturales.

5. Subsanación de errores.

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 que, en el plazo de 10 días naturales, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámites.

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 1 mes para resolver previsto en el presente artículo.

6. Admisión a trámite.

No procederá la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones ni por el Departamento de Quejas y Reclamaciones como tampoco por el Defensor en los casos siguientes:

- Cuando no reúnan los requisitos formales exigidos por la normativa vigente, no admitiéndose a trámite las quejas telefónicas.
- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluido el supuesto en el que no se concrete el motivo.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias.
- Cuando de forma simultánea tenga lugar la tramitación de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por estas causas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de 10 días naturales para que presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

7. Quejas y reclamaciones excluidas de la tramitación del Defensor.

El Departamento de Quejas y Reclamaciones y el Defensor tienen atribuidos el conocimiento del mismo tipo de quejas y reclamaciones. No obstante, el Defensor no es competente para resolver las siguientes quejas y reclamaciones:

- Aquellas que versen sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente. Esta exclusión también es aplicable al Departamento de Quejas y Reclamaciones.

- Las realizadas por terceros perjudicados, entendidos estos dentro del ámbito de la responsabilidad civil.
- Aquellas en las que el importe reclamado exceda de 60.100.- €.

Cuando se entienda excluida la queja o reclamación, el Defensor pondrá de manifiesto al interesado la instancia competente para conocer su queja o reclamación mediante decisión motivada y, en el plazo de 5 días naturales dará traslado de lo actuado al Departamento de Quejas y Reclamaciones, a efectos de la tramitación por el mismo de la queja o reclamación.

8. Deber de colaboración.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Departamento de Quejas y Reclamaciones y al Defensor, cuantas informaciones sean solicitadas por estos en el ejercicio de sus funciones y conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

9. Finalización y notificación.

El Departamento de Quejas y Reclamaciones y el Defensor del Cliente resolverán la queja o reclamación, mediante un informe de las siguientes características:

- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- En base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.
- Coherente con criterios anteriores y cuando se aparte de ellos se justificará.

El Defensor, en todo caso, deberá resolver conforme a derecho y, siempre que su resolución sea favorable para el reclamante, la misma vinculará a la Entidad.

La decisión se notificará al interesado en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha –según la forma que este haya designado expresamente y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio que presentó la queja o reclamación- por escrito o 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.

10. Allanamiento y Desistimiento.

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente, sin perjuicio de que en su caso el Defensor acuerde su continuación únicamente con respecto a la Entidad, en el ámbito de su función del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

11. Informe Anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Quejas y Reclamaciones 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.