REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S. A.

ÍNDEX

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- Legislació aplicable.
- Àmbit d'aplicació.
- Definicions prèvies.

TÍTOL II. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

- Instàncies de reclamació.
- Titular del Departament de Queixes i Reclamacions: designació, durada i cessament.
- Defensor del Client: designació, durada i cessament.
- Causes d'incompatibilitat del titular del Departament de Queixes i Reclamacions i del Defensor.

TÍTOL III. TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

1. Forma de presentació.
2. Termini de presentació.
3. Contingut.
4. Termini de resolució.
5. Esmena d'errors.
6. Admissió a tràmit.
7. Queixes i reclamacions excloses de la tramitació del Defensor.
8. Deure de col·laboració.
9. Finalització i notificació.
10. Assentiment i Desistiment.
11. Informe Anual.

REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S. A.

TÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

- **Legislació aplicable.**

El present Reglament es regeix per la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, per la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mediació en assegurances i reassegurances privades, i per l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres.

- **Àmbit d'aplicació.**

El Reglament per a la Defensa del Client ha estat aprovat pel Consell d'Administració de l'Entitat, i té per finalitat regular el funcionament intern de les queixes i reclamacions i l'activitat i els procediments del Departament de Queixes i Reclamacions i del Defensor del Client, a més de les relacions que mantinguin entre si.

- **Definicions prèvies.**

Entitat Asseguradora (en endavant, Entitat):

Persona jurídica que, en virtut d'un Contracte d'assegurança, s'obliga davant els prenedors, asseguradors, beneficiaris i drethavents d'uns i altres, a canvi de la percepció d'una prima i posat cas que s'esdevingui el fet que es considera risc cobert, a indemnitzar, fins als límits pactats, el dany que s'hagi ocasionat a l'assegurat; o a pagar un capital, una renda o altres prestacions acordades.

Departament de queixes i reclamacions

El Departament de Queixes i Reclamacions actua de manera autònoma i independent, està separat dels serveis comercials o operatius de l'organització i disposa dels mitjans adequats segons les competències que té atribuïdes.

Les funcions del Departament de Queixes i Reclamacions són les següents:

- L' atenció especialitzada de les queixes i reclamacions presentades pels clients.
- La transmissió d'informació necessària al Defensor del Client per a la tramitació de les queixes i reclamacions que li corresponguin.
- L' elaboració d'una memòria anual, que es presentarà davant el Consell d'Administració de l'Entitat en el primer trimestre de l'any següent, i se n'inclourà un resum en la Memòria anual de l'Entitat.

Dades del Departament de queixes i reclamacions:

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

Defensor del Client (en endavant, Defensor):

Persona física o jurídica que, atès que no pertany a l'organització, actua amb independència respecte de l'Entitat; també actua amb total autonomia quant als criteris i directrius a aplicar en l'exercici de les funcions que li corresponen.

Les funcions del Defensor del Client són les següents:

- Atendre i resoldre les queixes i reclamacions sobre les quals hagi de decidir en el marc del present Reglament.
- Promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.
- L' Elaboració d' un informe anual, que es presentarà davant el Consell d'Administració de l'Entitat en el primer trimestre de l'any següent, i se n'inclourà un resum en la Memòria Anual de l'Entitat.

Les decisions del Defensor favorables al reclamant vinculen l'Entitat. La vinculació no impedeix la plenitud de la tutela judicial, el recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni la protecció administrativa.

Dades del Defensor del Client.

Apartat de correus núm. 203
28760, Tres Cantos (Madrid)
Adreça electrònica: defensor@lineadirecta.es

Reclamant:

Persona física o jurídica que reuneix la condició d'usuari dels serveis financers prestats per l'Entitat i els seus mediadors, que tingui la condició de prenedor, assegurat, beneficiari, tercer perjudicat dins l'àmbit de l'assegurança de responsabilitat civil, o els drethavents de tots ells.

Queixes:

Manifestacions dels interessats en relació amb el funcionament dels serveis financers, com ara retards, desatencions i altres, en relació amb interessos i drets reconeguts legalment, que tant poden derivar dels contractes com de la normativa de transparència i protecció de la clientela, de l'incompliment de les bones pràctiques i usos financers i, en particular, del principi d'equitat.

Reclamacions:

Manifestacions que fan palesa la pretensió d'obtenir la restitució d'un interès o dret en relació amb interessos i drets reconeguts legalment, que tant poden derivar dels contractes com de la normativa de transparència i protecció de la clientela, de l'incompliment de les bones pràctiques i usos financers i, en particular, del principi d'equitat.

Normativa de transparència i protecció de la clientela:

Normativa que té per objecte protegir els interessos legítims dels clients perquè regula obligacions específiques aplicables a la relació contractual, exigeix la comunicació de les condicions bàsiques de les operacions, i determina aspectes concrets de publicitat, normes d'actuació i informació.

Bones pràctiques i usos financers:

Es refereix a pràctiques i usos que, sense que la llei els estableixi, són raonablement exigibles per a la gestió responsable, diligent i respectuosa amb la clientela dels negocis financers.

TÍTOL II. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA

- Instàncies de reclamació.

L'Entitat atén i resol les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers prestats per l'Entitat i els seus mediadors, sempre que aquestes queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela, de les bones pràctiques i usos financers o, en particular, del principi d'equitat.

A aquests efectes disposa del Departament de Queixes i Reclamacions i, en una segona instància opcional, del Defensor del Client.

En tot cas, l'interessat té la facultat de recórrer al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions si no està d'acord amb les decisions amb què acaben els procediments de tramitació de queixes i reclamacions, o en el cas que les instàncies esmentades en el paràgraf anterior no s'hagin resolt en el termini d'1 mes des de la presentació de la reclamació.

- Titular del Departament de Queixes i Reclamacions: designació, durada i cessament.

El titular del Departament de Queixes i Reclamacions és designat per l'Entitat, per mitjà del seu Consell d'Administració, tenint en compte els requisits legalment exigits en l'Ordre ECO/734/2004.

No es podrà elegir com a titular del Departament de Queixes i Reclamacions qui, simultàniament, exerceixi funcions en departaments comercials o operatius de l'Entitat.

El titular del Departament de Queixes i Reclamacions romandrà en el càrrec durant un any, i el nomenament es renovarà tàcitament per períodes iguals. Tanmateix, haurà de cessar en l'exercici de les seves funcions pels motius següents:

- Cessament de la relació laboral a l'Entitat.
- Canvi de lloc de treball.
- Prejubilació o jubilació a l'Entitat.

- Defensor del Client: designació, durada i cessament.

El Defensor és designat pel Consell d'Administració de l'Entitat, tenint en compte els requisits que estableix la legislació aplicable. Exerceix el càrrec durant un any natural.

Segons el que s'hagi acordat entre l'Entitat i el Defensor, el Contracte signat es pot ampliar per períodes de durada igual i es pot resoldre en qualsevol moment per acord mutu, subjecte al termini de notificació prèvia determinat per a aquesta finalitat.

- Causes d'incompatibilitat del titular del Departament de Queixes i Reclamacions i del Defensor.

Sense perjudici de les disposicions dels articles anteriors, són causes d'incompatibilitat que comporten el cessament del Departament de Queixes i Reclamacions i del Defensor la pèrdua dels requisits exigits, que són la concurrència de l'honorabilitat comercial i professional, i el coneixement i l'experiència adequats per a l'exercici de les funcions pròpies del càrrec, d'acord amb la definició que n'ofereix l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.

TÍTOL III. TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

1. Forma de presentació.

Les queixes i reclamacions es poden presentar personalment o mitjançant representació davant el Departament de Queixes i Reclamacions i, si escau, davant el Defensor del Client, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests facilitin la lectura, impressió i conservació dels documents. L'interessat només presentarà la queixa o reclamació una vegada, sense que se'n pugui exigir la reiteració davant diferents òrgans de l'Entitat.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'ha d'ajustar a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica. Quan es presenti una queixa o reclamació per aquesta via i no es compleixin els requisits de signatura electrònica, s'informarà l'interessat que les comunicacions es faran per correu postal.

2. Termini de presentació.

La presentació de les queixes i reclamacions s'ha de fer davant el Departament de Queixes i Reclamacions dins el termini de 2 anys a comptar des del dia en què s'hagi produït o conegut el fet o fets determinants de la queixa o reclamació. Tanmateix, el Departament de Queixes i Reclamacions pot admetre a tràmit les queixes i reclamacions que es presentin un cop exhaurit el termini, sempre que no hagi passat el termini d'extinció d'accions o drets que, d'acord amb el que disposen els contractes o les normes aplicables, pugui exercir qui la formuli.

Rebuda la queixa o reclamació pel Departament de Queixes i Reclamacions i, si és el cas, pel Defensor, se n'obrirà expedient i se'n justificarà la recepció per escrit, en què es farà constar la data de presentació als efectes del còmput del termini per a la resolució.

3. Contingut.

En la queixa o reclamació han de constar les dades següents: dades identificatives del reclamant, que inclouen el nom, els cognoms i el domicili de l'interessat i, si és el cas, de la persona que el representi, degudament acreditada; el número del DNI, targeta de residència o passaport per a les persones físiques i les dades relatives al registre públic per a les jurídiques.

- El motiu de la queixa o reclamació, amb especificació de les qüestions sobre les quals se sol·licita pronunciament.
- Les dades de l'Entitat reclamada.
- El fet que el reclamant no té coneixement que la matèria sigui objecte d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- El lloc, la data i la signatura.

Juntament amb el document esmentat, el reclamant ha d'aportar les proves documentals de què disposi i en què fonamenti la queixa o reclamació que formula.

4. Termini de resolució.

El termini per a la resolució d'una queixa o reclamació pel Departament de Queixes i Reclamacions i, si és el cas, pel Defensor del Client, serà d'un mes a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació.

Contra la decisió adoptada pel Departament de Queixes i Reclamacions, el reclamant pot recórrer al Defensor del Client en segona instància. Si és el cas, el Defensor, abans de resoldre, ha de requerir a l'entitat que formuli al·legacions en el termini de 5 dies naturals.

5. Esmena d'errors.

Si la identitat del reclamant no està prou acreditada o no es poden determinar amb claredat els fets que són objecte de la queixa o reclamació, es requerirà a la persona signant que, en el termini de 10 dies naturals, completi la documentació tramesa, amb l'advertiment que, si no ho fa, la reclamació s'arxivarà sense més tràmits.

El termini emprat pel reclamant per a esmenar els errors a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclou en el còmput del termini d'1 mes per a resoldre previst en el present article.

6. Admissió a tràmit.

No escau l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions pel Departament de Queixes i Reclamacions o pel Defensor en els casos següents:

- Quan la queixa o reclamació no compleixi els requisits formals exigits per la normativa vigent, tenint en compte que les queixes telefòniques no s'admeten a tràmit.
- Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, com ara quan no se'n concreti el motiu.
- Quan, com a queixa o reclamació, es vulguin tramitar recursos o accions diferents en relació amb els quals la competència recaigui en òrgans administratius, arbitrals o judicials, o quan la queixa o reclamació estiguin pendents de resolució o litigi o quan l'afer s'hagi resolt en les instàncies esmentades.
- Quan, de forma simultània, tingui lloc la tramitació d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes.
- Quan es reiterin altres reclamacions o queixes anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

La inadmissibilitat de la tramitació de la queixa o reclamació per qualsevol de les causes exposades s'ha de comunicar a la persona interessada mitjançant decisió motivada, tot concedint-li un termini de 10 dies naturals per a la presentació d'al·legacions. Si, malgrat la resposta, es mantenen les causes d'inadmissió, es comunicarà la decisió final a l'interessat.

7. Queixes i reclamacions excloses de la tramitació del Defensor.

El Departament de Queixes i Reclamacions i el Defensor tenen atribuïts el coneixement del mateix tipus de queixes i reclamacions. No obstant això, el Defensor no és competent per a resoldre les queixes i reclamacions següents:

- Les relacionades amb assegurances de grans riscos, segons la definició que se'n fa en la legislació vigent. La mateixa exclusió és aplicable al Departament de Queixes i Reclamacions.
- Les realitzades per tercers perjudicats, entesos aquests dins l'àmbit de la responsabilitat civil.
- Les reclamacions en què l'import sigui superior a 60.100.- €.

En cas d'exclusió de la queixa o la reclamació, el Defensor ha de comunicar a l'interessat la instància competent per a conèixer de la seva queixa o reclamació. Ho farà mitjançant decisió motivada i, en el termini de 5 dies naturals, traslladarà les actuacions dutes a terme al Departament de Queixes i Reclamacions perquè aquest es faci càrrec de la tramitació de la queixa o reclamació.

8. Deure de col·laboració.

Tots els departaments i serveis de l'Entitat tenen el deure de facilitar, al Departament de Queixes i Reclamacions i al Defensor, totes les informacions que aquests demanin en l'exercici de les seves funcions i d'acord amb els principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

9. Finalització i notificació.

El Departament de Queixes i Reclamacions i el Defensor del Client han de resoldre la queixa o reclamació, mitjançant un informe que ha de presentar les característiques següents:

- Motivat i amb conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada.
- Basat en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables i també les bones pràctiques i usos financers.
- Coherent amb criteris anteriors i, quan s'aparti d'ells es justificarà.

El Defensor ha de resoldre en tot cas conforme a dret i, sempre que sigui favorable per al reclamant, la resolució que emeti és vinculant per a l'Entitat.

La decisió s'ha de notificar a l'interessat en el termini de 10 dies naturals comptadors des de la data d'emissió —en la forma que l'interessat hagi designat expressament i, si no n'ha indicat cap, pel mateix mitjà amb què va presentar la queixa o reclamació— per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

10. Assentiment i Desistiment.

Si en qualsevol moment de la tramitació l'entitat assenteix a la petició del reclamant, s'informarà l'interessat de l'arxiu de la queixa o reclamació.

L'interessat pot desistir de la queixa o reclamació, la qual cosa comporta que l'expedient s'arxivi, sense perjudici que, si és el cas, el Defensor n'acordi la continuació únicament pel que fa a l'Entitat, en l'àmbit de la seva funció del compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

11. Informe Anual.

Dins el primer trimestre de cada any, el Departament de Queixes i Reclamacions ha de presentar al Consell d'Administració un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, i se n'ha d'incloure un extracte en la Memòria Anual de la Companyia.