

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

SEGUROS LAGUN ARO VIDA, S.A.

1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) de Seguros Lagun Aro Vida, S.A., y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de dicha entidad.

2. 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 Seguros Lagun Aro Vida, S.A.

2.2 Duración

El mandato será por tiempo indefinido.

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 quien 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 posteriormente a su nombramiento incurra en cualesquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

3. Presentación de la queja o reclamación

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de Seguros Lagun Aro Vida S.A., o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Seguros Lagun Aro Vida, S.A. tendrá en sus oficinas un impreso para la formulación de las quejas y reclamaciones. No obstante, admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación.

- Identificación del reclamante, en su caso, de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Identificación de la póliza respecto a la que formula queja o reclamación.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar, en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la sucursal, 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.

4. Personas legitimadas para reclamar

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

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

El SAC 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 cualquier 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 su interés 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 concorra 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 o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- 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 encuentran pendiente de resolución o litigio o al 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.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren a 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, podrán tramitarse por este procedimiento o por otro que la entidad tenga establecido alternativamente.

6. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el SAC, éste analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 3 "Presentación" que son necesarios para su tramitación.

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 de dos meses que tiene la entidad para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación, se archivará la reclamación.

7. 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 plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

8. 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 SAC, 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 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 con acuse de recibo.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y 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.

9. Relación con el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones

Seguros Lagun Aro Vida, S.A. atenderá, por medio del SAC, los requerimientos que el Comisionado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

10. Informe Anual

El Titular del SAC presentará ante el Consejo de Administración de Seguros Lagun Aro Vida, S.A. 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.

En Bilbao, a 16 de Julio de 2004

Seguros Lagun Aro Vida, S.A.

Julio Gallastegui Zubizarreta
Presidente del Consejo de Administración

Lagun-Aro, E.P.S.V.
Secretario del Consejo de Administración
En su nombre y representación, Luis M^a Ugarte Azpiri