

# TÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

### 1 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 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su Reglamento, por el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002 de 29 de noviembre y su Reglamento, por la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras y la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO

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 Atención al Cliente, del Defensor del Cliente y Defensor del Partícipe, así como las relaciones entre ellos.

### 3 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.

#### **Agente de seguros**

Las personas físicas o jurídicas que, mediante la celebración de un contrato de agencia con una o varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, se comprometen frente a éstas a realizar la actividad de mediación.

#### **Operador de bancaseguros**

Las entidades de créditos y las sociedades mercantiles controladas o participadas por éstas que, mediante la celebración de un contrato de agencia de seguro con una o varias entidades aseguradoras y la inscripción en el Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos, realicen la actividad de mediación de seguros como agente de seguros utilizando las redes de distribución de las entidades de crédito.

#### **Corredor de seguros**

Las personas físicas o jurídicas que, a cambio de una remuneración, realicen la actividad de mediación de seguros privados sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras.

El corredor de seguros deberá contar con un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones, para todo lo relacionado con su función de mediación. Para el resto de asuntos, conocerá el departamento o servicio de atención al cliente de la aseguradora.

### **Entidad Promotora de Fondos de Pensiones**

Persona jurídica que insta y participa en la constitución de un fondo de pensiones.

### **Entidad Gestora de Fondos de Pensiones (en adelante Entidad)**

Persona jurídica que administra los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

### **Entidad Depositaria de Fondos de Pensiones**

Persona jurídica a la que corresponde la custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros de los fondos de pensiones en los que están integrados los planes de pensiones.

### **Entidad Comercializadora de Planes Pensiones**

Persona física o jurídica dedicada a la actividad de comercialización de planes de pensiones del sistema individual, en virtud del correspondiente acuerdo suscrito con la entidad gestora.

### **Departamento de Atención al Cliente**

El Departamento de Atención al Cliente, actúa de manera autónoma e independiente, está separado de los servicios comerciales u operativos de la organización, cuenta con los medios adecuados según las competencias que tiene atribuidas y depende jerárquicamente de la Dirección Financiera y de Asesoría Jurídica Corporativa.

Las funciones del Departamento de Atención al Cliente 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 y Defensor del Partícipe para la tramitación de las quejas y reclamaciones que a éstos 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.
- La realización de recomendaciones o sugerencias al Consejo de Administración de la Entidad, derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Los datos relativos a la titularidad del Departamento de Atención al Cliente, así como los datos de contactos del mismo, quedan a disposición de los clientes en las oficinas abiertas al público, las diferentes sedes de la Entidad y las páginas web de las que ésta es titular.

### **Defensor del Cliente (en adelante Defensor)**

Persona 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, y a la que corresponde:

- Atender y resolver en segunda instancia -de forma gratuita para el interesado- las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro que se sometan a su decisión, en el marco del presente Reglamento, en relación con la actuación de la Entidad, de sus agentes de seguros o de los operadores de bancaseguros.
- Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- 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.

El Defensor conocerá en segunda instancia de las reclamaciones que no estén expresamente excluidas en el apartado 24 siguiente.

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.

### **Defensor del Partícipe (en adelante Defensor)**

Persona 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, y a la que corresponde:

- Atender y resolver –de forma gratuita para el interesado- las quejas y reclamaciones derivadas de los planes de pensiones individuales 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 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.

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 o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

### **D.A. Defensor, S.L. (en adelante Defensor)**

Persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y que en virtud del contrato suscrito con LIBERTY SEGUROS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. asume las funciones de Defensor del Cliente y del Partícipe.

Los datos de contactos del Defensor quedan a disposición de los clientes en las oficinas abiertas al público, las diferentes sedes de la Entidad y las páginas web de las que ésta es titular.

### **Reclamante**

Persona física o jurídica, que reúne la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad.

En relación a los contratos de seguro, el tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado dentro del ámbito del seguro de responsabilidad civil, o derechohabientes de todos ellos.

En relación con los planes de pensiones, los partícipes y beneficiarios, y los derechohabientes de unos y otros.

### **Quejas**

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos de seguro, de los planes de pensiones, 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 a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos de seguro, de los planes de pensiones, 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.

## TÍTULO II

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### 4 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Entidad atiende y resuelve las quejas y reclamaciones presentadas contra ella misma, sus agentes de seguros o los operadores de bancaseguros, 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, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de seguro, de planes de pensiones, 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 Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y del Partícipe.

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 dos meses desde que se presentó la reclamación.

#### 5 INELEGIBILIDAD Y DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

No podrá ser elegido titular del Departamento de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad. El titular del Departamento de Atención al Cliente 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.

#### 6 DURACIÓN DEL MANDATO, Y RENOVACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La duración del cargo del titular del Departamento de Atención al Cliente será anual y su mandato se prorrogará, de forma tácita, por iguales períodos de tiempo. No obstante, su cargo cesará por cualquiera de las siguientes causas:

- Por cese o extinción de la relación laboral con la Entidad.
- Por renuncia debidamente aceptada.
- Por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad.
- Por quedar incurso, después de su nombramiento, en alguna causa de incompatibilidad según lo previsto en el presente Reglamento o en la legislación vigente.
- Por existencia de conflicto de interés en la toma de sus decisiones.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración de la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular a la mayor brevedad posible, y en todo caso, dentro del mes siguiente a aquél en que se produjo la vacante.

#### 7 DESIGNACIÓN, DURACIÓN DEL MANDATO, RENOVACIÓN Y CESE DEL DEFENSOR

El Defensor es designado por el Consejo de Administración de la Entidad, en base a los requisitos establecidos para su titular 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, de forma tácita, por iguales períodos de duración y puede resolverse en cualquier momento de mutuo acuerdo, con el plazo de preaviso determinado al efecto.

## 8 CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INELEGIBILIDAD Y CESE DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DEL DEFENSOR

Sin perjuicio de que el Defensor puede cesar en sus funciones por acuerdo de la Entidad, conforme se expresa en el artículo precedente, constituyen causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular del Departamento de Atención al Cliente 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 a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo. El titular del Departamento de Atención al Cliente no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o si lo tuviere su cónyuge o pareja de hecho, o un pariente suyo, cualquiera que sea el grado.

## TÍTULO III TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

### 9 PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar por fax, correo postal o electrónico, personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, ante el Departamento de Atención al Cliente, o ante el Defensor. La compañía facilitará a los reclamantes un medio de interlocución telemática mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica, conforme a lo establecido en la Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

### 10 PLAZO PARA RESOLVER UNA QUEJA O RECLAMACIÓN

Aun cuando la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades financieras establece un plazo para la resolución de las quejas o reclamaciones de dos meses, a contar desde su presentación, Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., ha resuelto establecer unos plazos de tramitación más reducidos que incrementen la transparencia y la protección de la clientela.

De este modo, el plazo para resolver una queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, excepto en aquellos casos relativos a planes y fondos de pensiones, será de un mes a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. En caso de no ser posible cumplir con dicho plazo, el Departamento de Atención al Cliente lo pondrá en conocimiento del reclamante, por escrito, informando del plazo estimado de resolución.

En caso de que el reclamante acudiera a una segunda instancia de reclamación, el plazo conjunto para resolver una queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente y por el Defensor nunca superará los dos meses, y se comenzará a contar desde su presentación, conforme se expone en el artículo precedente. El tiempo transcurrido entre la finalización de la primera instancia y la recepción de la queja o reclamación en segunda instancia no afectará a efectos del cómputo del plazo global de dos meses indicado en el presente párrafo.

A partir de la finalización de dicho plazo el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### 11 DEBER DE COLABORACIÓN

Todos los departamentos y servicios de la Entidad tienen el deber de facilitar al Departamento de Atención al Cliente y al Defensor, cuantas informaciones sean solicitadas por éstos en el ejercicio de sus funciones.

## **12 RELACIÓN DE ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO CORRESPONDE AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y AL DEFENSOR DEL PARTÍCIPE**

El Departamento de Atención al Cliente tiene atribuido el conocimiento de la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro, que no hayan sido previamente resueltas por la propia oficina o servicio objeto de la misma.

El Defensor del Cliente tiene atribuido el conocimiento en segunda instancia de la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro. No obstante, el Defensor no es competente para resolver en aquellos asuntos excluidos de tramitación que se establecen en el artículo 24 de este Reglamento. Los asuntos excluidos de tramitación por el Defensor, que se establecen en el citado artículo 24 de este Reglamento, corresponderán al Departamento de Atención al Cliente.

El Defensor del Partícipe tiene atribuido el conocimiento de la totalidad de las quejas y reclamaciones derivadas de planes de pensiones individuales, que no hayan sido previamente aceptadas por el Departamento de Atención al Cliente. No obstante, el Defensor no es competente para resolver aquellos asuntos que se deriven de planes de pensiones de empleo, correspondiendo su tramitación al Departamento de Atención al Cliente.

## **13 QUEJAS Y RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite por el Departamento de Atención al Cliente ni por el Defensor, cuando no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos del usuario de los servicios financieros, y no se deriven de los contratos de seguro, planes de pensiones, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad. 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 diez 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.

Asimismo, las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite cuando concurren las siguientes circunstancias:

- 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 el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- 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 diez 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.



## **TÍTULO IV**

### **PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **14 RECEPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN**

Si la queja o reclamación es recibida en cualquier oficina de la Entidad se hará constar la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo establecido para resolver, teniendo en consideración lo regulado en el Artículo 10 del presente Reglamento, y se enviará al Departamento de Atención al Cliente, si no ha sido resuelta por la propia oficina o servicio objeto de la misma.

#### **15 ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente, ya proceda de cualquier oficina de la entidad o del Defensor cuando se trate de un supuesto sobre el que no tenga competencia conforme al presente Reglamento, se procederá a la apertura del expediente y se acusará recibo por escrito, en el cual se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo para resolver.

#### **16 TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES POR EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Departamento de Atención al Cliente recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. A los efectos de su funcionamiento se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información que se ha de facilitar al Departamento de Atención al Cliente responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

#### **17 COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN**

El expediente concluirá mediante informe motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud o pretensión planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la legislación de seguros, así como en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

La decisión se notificará al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, según la forma que éste 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 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.

#### **18 FINALIZACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Contra la decisión adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir al Defensor, salvo que se trate de un supuesto excluido de tramitación por el Defensor. De este modo, y a solicitud del interesado el Departamento de Atención al Cliente remitirá la queja o reclamación al Defensor a efectos de su tramitación, conforme a lo expuesto en el artículo 24 de este Reglamento.

**19 ALLANAMIENTO**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la queja o reclamación, sin más trámite.

**20 DESISTIMIENTO**

El interesado puede desistir de su queja o reclamación, lo que supone el archivo del expediente.

## TÍTULO V

### PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN ANTE EL DEFENSOR

**21 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento previsto en este título es aplicable únicamente a la tramitación de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor, de acuerdo con las competencias que tiene atribuidas por el presente Reglamento, y siempre que el reclamante así lo haya solicitado después de conocer la decisión del Departamento de Atención al Cliente.

**22 INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

Las quejas y reclamaciones se pueden presentar personalmente o mediante representación ante el Departamento de Atención al Cliente, ante el propio Defensor, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico facilitada, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. 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, el Defensor informará al interesado que las comunicaciones se harán por correo postal.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que ha de constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, 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.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento.
- Los datos de la Entidad reclamada y, en su caso, del agente de seguros u operador de bancaseguros.
- 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.



## **23** COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El Defensor comprobará que constan los datos necesarios para la admisión a trámite de la queja o reclamación. 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 interesado para que subsane esta situación en el plazo de diez días naturales, informándole que, en caso contrario, se procederá al archivo del expediente. El plazo empleado por el reclamante para subsanar errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

El Defensor comprobará igualmente que la reclamación o queja recibida ha sido previamente tramitada por el Departamento de Atención al Cliente de la entidad en primera instancia. En caso de no ser así, dará traslado del asunto a éste, informando de ello al reclamante

## **24** QUEJAS Y RECLAMACIONES EXCLUIDAS DE TRAMITACIÓN

Las exclusiones que se regulan en el presente artículo se aplican exclusivamente a las quejas y reclamaciones derivadas de contratos de seguro. Son quejas y reclamaciones excluidas de tramitación por el Defensor, sin perjuicio de su atención y resolución por el Departamento de Atención al Cliente, las siguientes:

- Aquellas que versan sobre seguros de grandes riesgos, conforme se definen los mismos en la legislación vigente.
- Aquellas en las que el importe reclamado excede de 18.000 € cuando la reclamación versa sobre un contrato de seguro distinto del de vida, o 48.000 € cuando se trate de un seguro de vida.
- Aquéllas que versan sobre pólizas de seguro contratadas para la cobertura de riesgos o la asunción de compromisos en Estados del Espacio Económico Europeo distintos de España, en régimen de derecho de establecimiento o de libre prestación de servicios.
- 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 el Defensor tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, se abstendrá de tramitar la queja o reclamación.
- Cuando se reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Con carácter general, el Defensor no tramitará ninguna queja o reclamación que no haya sido resuelta previamente y en primera instancia por el Departamento de Atención al Cliente de la entidad.

Cuando se entienda excluida la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado la instancia competente para conocer su queja o reclamación mediante decisión motivada y, en el plazo de cinco días naturales, informándose de lo actuado al Departamento de Atención al Cliente.

## **25** TRAMITACIÓN

Admitida la queja o reclamación a trámite se dará acuse de recibo al reclamante, haciendo constar la fecha de su presentación a efectos del cómputo del plazo de dos meses para resolver, y se solicitará de la Entidad que formule alegaciones.

El Departamento de Atención al Cliente remitirá al Defensor, en el plazo de cinco días naturales, el expediente de reclamación del reclamante, las alegaciones y la documentación que estime pertinente.

## 26 TRAMITACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El Defensor recabará en el curso de la tramitación de la queja o reclamación, tanto del reclamante, como de los distintos departamentos de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

## 27 FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA O RECLAMACIÓN

El expediente finalizará en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, habiéndose incluido en dicho cómputo las dos instancias de resolución de quejas o reclamaciones establecidas en el presente Reglamento, mediante un informe de las siguientes características:

- Vinculante para la Entidad si es favorable al reclamante.
- Motivado y con conclusiones claras sobre la solicitud planteada.
- Fundado en derecho y 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.

Transcurrido el plazo previsto para su resolución por el Defensor, o si la queja o reclamación fuese desestimada, el interesado podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## 28 COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

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

## 29 ALLANAMIENTO

Si en cualquier momento de la tramitación la Entidad se allanase a la petición del reclamante, lo comunicará al Defensor adjuntando justificación documental. En tal caso se informará al interesado del archivo de la queja o reclamación.

## 30 DESISTIMIENTO

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.