

Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente

Reglamento para la Defensa del Cliente de:

AIDE Asistencia, Seguros y Reaseguros, S.A.-Sociedad Unipersonal

ZURICH ESPAÑA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

ZURICH VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.-Sociedad Unipersonal

Contenido del Reglamento para la Defensa del Cliente

1. Sistema de actuación para la Defensa del Cliente

2. Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento para la Defensa del Cliente.

3. El Servicio de Atención al Cliente

3.1 Nombramiento y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente

3.2 Ámbito de intervención del Servicio de Atención al Cliente

3.3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente

a) Alcance del procedimiento

b) Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones.

c) Admisión a trámite

d) Tramitación

e) Allanamiento y desistimiento

f) Finalización y notificación

4. El Defensor del Cliente

4.1 Nombramiento y cese del Defensor del Cliente

4.2 Ámbito de intervención del Defensor del Cliente

4.3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones ante el Defensor del Cliente

a) Alcance del procedimiento

b) Forma, contenido y lugar de la presentación de reclamaciones.

c) Admisión a trámite

d) Tramitación

e) Allanamiento y desistimiento

f) Finalización y notificación

- 5. Relaciones entre el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente.**
- 6. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.**
- 7. Informe anual.**

1. Sistema de actuación para la Defensa del Cliente.

Las aseguradoras ZURICH ESPAÑA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; ZURICH VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; y AIDE ASISTENCIA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., para proteger los derechos de sus clientes, han establecido un sistema de Resolución de conflictos que garantiza que las quejas y reclamaciones presentadas sean resueltas de forma ágil y eficaz, siguiendo un procedimiento dotado de máxima transparencia y accesibilidad.

El sistema permite al cliente canalizar sus reclamaciones ante dos instituciones diferentes:

- **Servicio de Atención al Cliente**

Es un Servicio de la propia entidad, cuyas funciones serán la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean formuladas a las sociedades recogidas en el presente documento. Pese a ello, opera con total autonomía frente a los restantes servicios comerciales u operativos de la organización. Las resoluciones de este Servicio son plenamente aceptadas por las Entidades.

C/ Julian Camarillo, 29
28037 - Madrid
Número fax: 91.375.19.25
Dirección web: www.zurichspain.com
Correo electrónico: atencioncliente-es@zurich.com

- **Defensor del Cliente**

El Defensor del Cliente es una persona comisionada por las Sociedades citadas en este Reglamento, para atender las reclamaciones que se formulen por sus clientes en el ámbito de competencias que se recogen para esta institución, y que se indican en el apartado 4.2 sobre ámbito de intervención del Defensor del Cliente.

C/ Conde de Aranda 15
28001 Madrid
Teléfono: 91.431.38.97
Fax: 91.577.91.79
Correo electrónico: pbabogados@telefonica.net

En las competencias comunes, el Defensor del Cliente y el Servicio de Atención al Cliente no actuarán como segunda instancia uno respecto del otro. La intervención o resolución dictada en una reclamación por el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente excluirá la intervención o la posibilidad de admisión por parte del otro.

El presente reglamento cumple con los requerimientos articulados en la Orden Ministerial ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas del sistema financiero, e incorpora las modificaciones introducidas en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de medición de seguros y reaseguros privados.

2. Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento para la Defensa del Cliente.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actuación del Servicio de Atención al Cliente y la del Defensor del Cliente de las Sociedades de ZURICH ESPAÑA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; ZURICH VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A; y AIDE ASISTENCIA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., (en adelante también “las Entidades Aseguradoras”), en cuantas quejas y reclamaciones se les formulen conforme a cuanto se recoge a continuación.

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 sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Conforme a lo antes indicado, la actuación del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente se desarrollará en los términos que a continuación se indican:

3. El Servicio de Atención al Cliente.

Se constituye un único Servicio de Atención al Cliente (en adelante SAC) para las Entidades Aseguradoras citadas en el número 1 de este Reglamento, cuyas funciones serán la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean formuladas a las citadas sociedades.

3.1. Nombramiento y cese del titular del Servicio de Atención al Cliente.

a) Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente se **designa por los Consejos de Administración de las Entidades** mencionadas en el número uno de este Reglamento o por la persona o personas en que dichos Consejos hayan delegado tal facultad.

La persona titular del Servicio de Atención al Cliente lo será como persona de honorabilidad comercial y profesional con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en la Orden Ministerial ECO/734/2004, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades de que se trate.

b) Causa de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

c) Nombramiento.

Se ha designado como Titular del Servicio de Atención al Cliente a D. Ángel Cristian Oliveros Martín-Vares.

c) Duración.

Salvo revocación expresa por parte de las Entidades citadas en el número uno de este Reglamento, o por la modificación de éste, se considera el cargo de carácter indefinido.

d) Motivos del Cese o finalización del cargo.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en su cargo por acuerdo del Consejo de Administración de las Entidades Aseguradoras. También se producirá la finalización en el cargo cuando concurra alguna de las siguientes causas: Extinción de la relación laboral, cambio de actividad, incapacidad sobrevenida, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, o actuación indebida en el ejercicio de sus funciones.

De producirse la vacante por cualquier causa, las Entidades Aseguradoras, deberán designar nuevo Titular del Servicio de Atención al Cliente a fin de asegurar la continuidad y buen funcionamiento de la institución.

3.2. *Ámbito de intervención del Servicio de Atención al Cliente.*

El Servicio de Atención al Cliente, atenderá y resolverá las reclamaciones y las quejas, presentadas directamente, o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por las Sociedades indicadas en el número uno de este Reglamento, cuando tales quejas o reclamaciones se refieran a sus legítimos derechos e intereses, ya deriven de la normativa de transparencia y protección de clientela, y de su condición de tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, así como de la cualidad de terceros perjudicados.

Igualmente el Servicio de Atención al Cliente, conforme a la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que los clientes de las Entidades Aseguradoras antes citadas pueden presentar en relación con la actuación de sus agentes de seguros y operadores banca-seguros.

3.3. *Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente.*

a) Alcance del procedimiento.

Tramitación de las quejas y reclamaciones conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que no hayan sido resueltas previamente por el departamento, oficina o servicio objeto de la reclamación.

Plazo para la presentación de quejas y reclamaciones:

Las reclamaciones se presentarán dentro de los dos años siguientes a la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.

Plazo de resolución de quejas y reclamaciones:

El SAC dispondrá de un plazo de dos meses para dictar la resolución a contar desde la presentación de la queja o reclamación, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en su caso.

b) Forma, contenido y lugar de la presentación de quejas y reclamaciones.

- 1) Las quejas y reclamaciones pueden presentarse personalmente o mediante representante, por escrito, ante cualquier Oficina abierta al público de las Entidades citadas o directamente en el SAC en la siguiente dirección:

Servicio de Atención al Cliente

Julian Camarillo, 29

28037 - Madrid

Número fax: 91.375.19.25

Dirección web: www.zurichspain.com

Correo electrónico: atencioncliente-es@zurich.com

- 2) En el documento/formulario se hará constar:

- a) 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.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma

- f) El reclamante deberá aportar, junto con el documento que contenga los datos de las letras anteriores, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

c) Admisión a trámite.

1. Recepción:

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta por la propia oficina o centro objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC.

El cómputo de plazo, para la resolución de la queja contará a partir de su formulación ante el SAC.

En todo caso, se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

2. Plazo de suspensión del procedimiento para subsanación de errores:

En el supuesto de que el reclamante no hubiera acreditado su identificación suficientemente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, informándole de que en caso de no cumplimentar la petición, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanación de errores del párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución de quejas y reclamaciones ante el SAC.

3. Causas de no admisión a trámite:

- a) La omisión de datos esenciales para la tramitación que no fueran subsanables, incluidos la falta de concreción del motivo de la queja o reclamación.
- b) 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.
- c) 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 Ministerial ECO/734/2004 y Ley 26/2006.

- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con el mismo hecho.
- e) Cuando la reclamación haya sido admitida o haya sido resuelta por el Defensor del Cliente.
- f) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- g) Las quejas y reclamaciones basadas en actividades de los Agentes de Seguros cuando realicen actividades de mediación para Aseguradoras ajenas a las designadas en el apartado 2 de este documento sobre el objeto y ámbito de aplicación de este Reglamento.

4. Comunicación de la no admisión o abstención al interesado.

Se comunicará al interesado la no admisión o la abstención de los párrafos precedentes, mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

d) Tramitación.

Producida la admisión a trámite, se procederá a la apertura del expediente que contendrá toda la documentación generada hasta la admisión, así como la que se recopile tras la misma.

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, elementos de prueba consideren pertinentes, así como las alegaciones del Departamento o Servicio objeto de reclamación, para adoptar finalmente su decisión.

e) Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la queja o reclamación la entidad, departamento o servicio, considerara procedente el allanamiento, deberá comunicarlo al SAC.

En este caso, el SAC podrá requerir, a la Entidad objeto de reclamación, la mayor diligencia en la ejecución de los trámites necesarios para el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Cumplidas éstas, deberán remitirse al SAC los correspondientes justificantes.

No será necesaria dicha justificación cuando haya desistimiento expreso por parte del reclamante.

Tanto en el caso de allanamiento como de desistimiento citados, el SAC procederá a la finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

f) Finalización y notificación.

La resolución que adopte el SAC será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

En caso de que la decisión adoptada se aparte de criterios anteriores sobre iguales supuestos de hecho, deberá justificarse su causa.

La resolución será notificada a los interesados dentro del plazo de 10 días a contar desde su fecha.

La resolución se remitirá al reclamante conforme a los medios que éste haya indicado de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

En todos los casos será remitida una copia de la resolución del SAC a la Entidad, departamento o servicio implicado.

4. El Defensor del Cliente.

El Defensor del Cliente (en adelante DC) es una persona comisionada por las Sociedades citadas en el número 1 de este Reglamento, para atender las reclamaciones que se formulen por los tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros, en el ámbito de competencias que se recogen para esta institución en el apartado 4.2. sobre ámbito de intervención del Defensor del Cliente.

Asimismo el Defensor del Cliente promoverá el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

4.1. Nombramiento y cese del Defensor del Cliente.

a) Designación.

La designación del Defensor del Cliente se efectúa por los Consejos de Administración de las Entidades mencionadas en el número dos de este Reglamento o por la persona o personas en que dichos Consejos hayan delegado tal facultad.

El Defensor del Cliente, será designado entre personas de reconocido prestigio y competencia, totalmente independiente de las Entidades Aseguradoras y con aptitudes adecuadas para el ejercicio del cargo.

Asimismo, la designada como Defensor del Cliente lo será en persona de honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en la Orden Ministerial ECO/734/2004, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades de que se trate.

b) Causa de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrá ser elegido Defensor del Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio. Tampoco podrá ser elegido Defensor del Cliente quien mantenga relaciones laborales, mercantiles o profesionales, ajenas a este cometido, con las entidades aseguradoras que le designan.

c) Nombramiento.

Se designó como Defensor del Cliente a Dña. Pilar Puerta Barrenechea, quien venía desarrollando funciones equivalentes con anterioridad a la entrada en vigor de la Orden Ministerial.

d) Duración.

Salvo revocación expresa por parte de las Entidades citadas en el número uno de este Reglamento, o por la modificación de éste, la designa del Defensor del Cliente lo será por períodos anuales prorrogables.

e) Motivos del Cese o finalización del cargo.

El cese del Defensor del Cliente se efectuara por el Consejo de Administración de la Entidad Aseguradora o por la persona o personas en que dicho Consejo haya delegado tal facultad. También se producirá la finalización en el cargo cuando concurra alguna de las siguientes causas: Finalización del mandato, renuncia, muerte, incapacidad sobrevenida, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad, actuación indebida en el ejercicio de sus funciones, o supresión de la Institución.

De producirse la vacante por cualquier causa, las Entidades Aseguradoras en caso de mantener la Institución, deberán designar nuevo experto independiente

en sustitución, a fin de asegurar la continuidad y buen funcionamiento de la institución del Defensor del Cliente.

4.2. Ámbito de intervención del Defensor del Cliente.

Al Defensor del Cliente se le atribuye el conocimiento de todas aquellas reclamaciones que le sean formuladas, salvo las excepciones que se relacionan en el siguiente párrafo, y que hayan sido presentadas directamente, o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuarios de los servicios prestados por las Sociedades indicadas en el número uno de este Reglamento, cuando tales reclamaciones se refieran a sus legítimos derechos e intereses, ya deriven de la normativa de transparencia y protección de clientela, y de su condición de tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de unos y otros.

Excepciones:

Quedan detraídas del ámbito de conocimiento y competencia del Defensor del Cliente (DC) las reclamaciones que se refieran a los siguientes casos:

- a) Las reclamaciones cuya cuantía exceda de la cantidad de 60.000 Euros
- b) Las reclamaciones planteadas por terceros perjudicados o sus derechohabientes.
- c) Las quejas.
- d) Aquellos casos en que las partes, previamente, se hubiesen sometido a un procedimiento arbitral, salvo acuerdo ulterior de sometimiento previo de la cuestión al Defensor del Asegurado.
- e) Las cuestiones que deban dirimirse por el procedimiento establecido en el artículo 38 de la Ley 50/80, de 8 de Octubre, del Contrato de Seguro.

Las reclamaciones derivadas de las actividades de mediación de cualquier Agente o Mediador de Seguros.

Todas las excepciones hasta aquí recogidas, deberán ser tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente dentro de sus competencias.

4.3. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de reclamaciones ante el Defensor del Cliente.

a) Alcance del procedimiento.

Tramitación de las reclamaciones conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que aquellas no hayan sido resueltas previamente por el departamento, oficina o servicio objeto de la reclamación.

Plazo para la presentación de reclamaciones:

Las reclamaciones se presentarán dentro de los dos años siguientes a la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.

Plazo de resolución de quejas y reclamaciones:

El DC dispondrá de un plazo de dos meses para dictar la resolución a contar desde la presentación de la reclamación, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en su caso.

b) Forma, contenido y lugar de presentación de las reclamaciones.

- 1) Las reclamaciones pueden presentarse personalmente o mediante representante, por escrito, ante cualquier Oficina abierta al público en España de las Entidades citadas en el punto 2 de este Reglamento o directamente al Defensor del Cliente en la siguiente dirección:

Defensor del Cliente

Doña Pilar Puerta Barrenechea
C/ Conde de Aranda 15
28001 Madrid

Teléfono: 91.431.38.97

Fax: 91.577.91.79

Correo electrónico: pbabogados@telefonica.net

- 2) En el documento/formulario se hará constar:
 - a) 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.
 - b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
 - c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
 - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - e) Lugar, fecha y firma.

- f) El reclamante deberá aportar, junto con el documento que contenga los datos de las letras anteriores, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.

c) Admisión a trámite.

1. Recepción:

Recibida la reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta por la propia oficina o centro objeto de la misma, ésta será remitida al DC.

El cómputo de plazo para la resolución de la reclamación contará a partir de su formulación ante el DC.

En todo caso, se acusará recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

2. Plazo de suspensión del procedimiento para subsanación de errores:

En el supuesto de que el reclamante no hubiera acreditado su identificación suficientemente, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante de la misma para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, informándole de que en caso de no cumplimentar la petición, se archivará la reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanación de errores del párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución de reclamaciones ante el DC.

3. Causas de no admisión a trámite:

- a) La omisión de datos esenciales para la tramitación que no fueran subsanables, incluidos la falta de concreción del motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como 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.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la 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 Ministerial ECO/734/2004.

- d) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con el mismo hecho.
- e) Cuando la reclamación haya sido admitida o haya sido resuelta por el Servicio de Atención al Cliente.
- f) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

4. Comunicación de la no admisión o abstención al interesado.

Se comunicará al interesado la no admisión o la abstención de los párrafos precedentes, mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

d) Tramitación.

Producida la admisión a trámite, se procederá a la apertura del expediente que contendrá toda la documentación generada hasta la admisión, así como la que se recopile tras la misma.

El DC 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, elementos de prueba consideren pertinentes, así como las alegaciones del Departamento o Servicio objeto de reclamación, para adoptar finalmente su decisión.

Admitida a trámite la reclamación por el DC, éste dará traslado a la Compañía Aseguradora (Oficina del SAC), en un plazo no superior a cinco días a contar desde la admisión, de la solicitud de su intervención con copia íntegra de la reclamación y documentación acompañada. El SAC trasladará la reclamación a la Oficina o Departamento que deba realizar las Alegaciones. La Compañía aseguradora dispondrá en total de un plazo de 25 días a contar desde la fecha de la recepción de la comunicación de intervención del DC, al término del cual deberá haber formulado las alegaciones que tenga por convenientes uniendo a las mismas la documentación acreditativa.

e) Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la reclamación la entidad, departamento o servicio, considerara procedente el allanamiento, deberá comunicarlo al DC.

En este caso, el DC podrá requerir a la Entidad objeto de reclamación, la mayor diligencia en la ejecución de los trámites necesarios para el cumplimiento de las obligaciones asumidas. Cumplidas éstas, deberán remitirse al DC los correspondientes justificantes.

No será necesaria dicha justificación cuando haya desistimiento expreso por parte del reclamante.

Tanto en el caso de allanamiento como de desistimiento citados, el DC procederá a la finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

f) Finalización y notificación.

La resolución que adopte el DC será motivada y contendrá las conclusiones sobre la solicitud del reclamante y la información sometida a análisis.

En caso de que la decisión adoptada se aparte de criterios anteriores sobre iguales supuestos de hecho, deberá justificarse su causa.

La resolución será notificada a los interesados dentro del plazo de 10 días a contar desde su fecha.

La resolución se remitirá al reclamante conforme a los medios que éste haya indicado de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

En todos los casos será remitida una copia de la resolución del DC a la Entidad, departamento o servicio implicado.

5. Relaciones entre el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente.

En las competencias comunes, el Defensor del Cliente y el Servicio de Atención al Cliente no actuarán como segunda instancia uno respecto del otro. Sus decisiones serán independientes, autónomas, y de obligado cumplimiento para las entidades aseguradoras designadas en el número dos de este Reglamento.

A elección del Cliente, en las competencias comunes, la gestión de la reclamación será realizada por el Servicio de Atención al Cliente o por el Defensor del Cliente.

De ser recibidos por el Defensor del Cliente asuntos que exceden o se hallen fuera de su competencia, éste se inhibirá a favor del Servicio de Atención al Cliente.

A partir de la reclamación formulada ante el SAC y el DC, dichos entes disponen de un plazo máximo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante, sin perjuicio de los términos recogidos en los procedimientos de tramitación de las reclamaciones, en cuanto a subsanaciones se refiere.

Todos los departamentos y servicios de las referidas entidades deben facilitar al SAC cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. Asimismo el DC se dirigirá al SAC para que éste pueda solicitar las informaciones a los departamentos u oficinas de las Entidades, y asegurar de este modo que las respectivas competencias son llevadas a cabo sin duplicidades.

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

Las entidades citadas en el número uno de este Reglamento, adscritas al Servicio de Atención al Cliente, atenderán los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, a través del Interlocutor nombrado frente Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

7. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, presentarán ante el Consejo de Administración de las entidades adscritas un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, de conformidad con el art. 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo.

En la Memoria Anual de las Entidades se recogerá un resumen del citado Informe.

Hecho en Barcelona a 18 de mayo de 2007.