

# **Reglamento para la Defensa del Cliente del grupo Zurich en España y Entidades Participadas**

**Servicio de Defensa del Cliente**

El Reglamento para la Defensa del Cliente del grupo Zurich se estructura como un documento único que informa a la clientela de los mecanismos que cada una de las Entidades adheridas al presente reglamento dispone para la defensa del cliente y usuarios en sus relaciones con cada una de tales entidades, cuando sus reclamaciones no hayan sido estimadas por la oficina, centro o área de atención del cliente.

El Reglamento responde a la voluntad de las Entidades Adheridas de facilitar, a clientes y usuarios de los servicios de tales entidades aseguradoras, medios idóneos, accesibles, y de carácter especializado, que permita resolver asuntos que se les planteen con la máxima eficiencia en la gestión.

A diferencia de las incidencias de trámite que son resueltas por las propias atribuciones de los distintos departamentos de gestión o de atención al cliente, relacionadas con la emisión de pólizas, el cobro de las primas, la tramitación de siniestros, etc., propio del ámbito asegurador, los mecanismos e instituciones dispuestas para resolver Quejas y Reclamaciones que se anuncian y tratan en el presente Reglamento, al tiempo que cumplir con las disposiciones legales sobre atención al cliente de servicios financieros, se plantean como un mecanismo de resolución de conflictos, como un principio básico para mejorar la calidad de servicio, y un medio para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que un cliente entienda existe un motivo de reclamación a la Entidad Adherida.

Para resolver tanto quejas como reclamaciones, el Grupo Zurich cuenta con el Servicio de Defensa del Cliente, como órgano autónomo y separado de las estructuras de las Entidades Aseguradoras.

La aprobación de la Orden ECO/724/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de defensa del Cliente de las entidades financieras, así como las mas recientes normativas relacionadas con la garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, u otras que en la misma dirección puedan desarrollarse en un futuro, ha decidido al Grupo Zurich a renovar su estructura de servicios para la Defensa del Cliente, introduciendo cambios relacionados con la simplificación de los mecanismos de reclamación en el ámbito de seguros, y atribuyendo únicamente al Servicio de Defensa del Cliente la responsabilidad de resolución de reclamaciones, en tanto que se consolida como una estructura especializada para asumir cualquier tipo de queja o reclamación que le sea formulada, suprimiendo en tal ámbito de seguros, la figura del Defensor del Cliente; institución a la que se le debe todo el reconocimiento en el impulso a los servicios de atención a la clientela y a la que, tras un largo recorrido, ha colaborado en el asentamiento de una sólida cultura de gestión de atención y de protección de la clientela, permitiendo concentrar ahora la actividad relacionada en una sola estructura como es el SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE.

El objetivo de éste Servicio se centrará en incrementar su accesibilidad, simplificación para el Cliente y reducción de plazos de respuesta, manteniendo un nivel de compromiso con el Cliente adecuado a la autonomía de resolución de que dispone.

El procedimiento que se recoge a continuación se gestionará por el SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE, cuando se trate de quejas y reclamaciones a Entidades Aseguradoras adheridas, con solidez suficiente para evitar tomar decisiones afectadas por conflictos de interés.

El Reglamento se estructura en 6 capítulos, en los que se establece tanto el régimen de funcionamiento como los procedimientos de uso del sistema, que se encuentran en el Capítulo 3, número 3.3.

## **Sistema para la Defensa del Cliente**

**CAPITULO 1 : Reglamento para la Defensa del Cliente: Ámbito .**

**CAPITULO 2 : Objeto del Reglamento para la Defensa del Cliente.**

**CAPITULO 3: El Servicio de Defensa del Cliente**

**3.1 Nombramiento y cese del titular del Servicio de Defensa del Cliente**

**3.2 Ámbito de intervención del Servicio de Defensa del Cliente**

**3.3 Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Defensa del 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

**CAPITULO 4 : Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General y Fondos de Pensiones.**

**CAPITULO 5 : Informe anual.**

**CAPITULO 6 : Procedimiento de altas o bajas del Reglamento.**

## **CAPITULO 1 : Reglamento para la Defensa del Cliente: Ámbito.**

El presente Reglamento contiene las normas esenciales para la gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones que presenten los Clientes a las Entidades que formando parte del Grupo Zurich en España, sean Entidades Participadas, o actúen como Sucursales, (en adelante “Grupo Zurich en España”), se hayan adherido al presente Reglamento, (en adelante, individualmente consideradas, “Entidad adherida”).

Las entidades Aseguradoras del grupo Zurich en España, para proteger los derechos de sus clientes, con su adhesión al Reglamento, establecen 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.

En el caso que la Entidad así lo disponga en el documento de adhesión a este Reglamento, el sistema permite al Cliente, una vez no hayan sido estimadas por las oficinas, centros o áreas de atención al cliente, canalizar sus reclamaciones ante la institución siguiente:

- **Servicio de Defensa del Cliente**

Es un Servicio perteneciente al grupo Zurich en España, cuya función será la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que sean formuladas contra la Entidad adherida. El Servicio opera con total autonomía frente a los restantes servicios comerciales u operativos de las organizaciones respectivas. Las resoluciones de este Servicio son plenamente aceptadas por las Entidades.

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 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, para las entidades aseguradoras, las modificaciones introducidas en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de medición de seguros y reaseguros privados.

## **CAPITULO 2: Objeto del Reglamento para la Defensa del Cliente.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actuación del Servicio de Defensa del Cliente de las Sociedades del grupo Zurich en España que hayan expresamente presentado su adhesión al mismo, en cuantas quejas y reclamaciones que no habiendo sido estimadas por la oficina área de atención al cliente, o centro de interlocución con el cliente, sean formuladas 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 Defensa del Cliente se desarrollará en los términos que a continuación se indican:

### **CAPITULO 3 : El Servicio de Defensa del Cliente.**

Se constituye un único Servicio de Defensa del Cliente (en adelante SDC) para las Entidades Adheridas a 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 Defensa del Cliente.**

##### **a) Designación.**

El titular del Servicio de Defensa del Cliente se designa por los Consejos de Administración de las Entidades adheridas a este Reglamento, por la persona o personas en que dichos Consejos hayan delegado tal facultad o por los Directores Generales de las Sucursales si las entidades adheridas lo fuesen.

La persona titular del Servicio de Defensa del 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 Defensa del 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) Duración.**

Salvo revocación expresa por parte de las Entidades adheridas a 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 Defensa del Cliente cesará en su cargo por acuerdo de los Consejos de Administración de las Entidades adheridas y de los Directores Generales de las Sucursales que se hayan adscrito este Reglamento. También se producirá la finalización en el cargo cuando concurra alguna de las siguientes causas: extinción de la relación laboral, cambio a una actividad profesional incompatible, incapacidad sobrevenida o pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad.

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

**3.2. Ámbito de intervención del Servicio de Defensa del Cliente.**

El Servicio de Defensa del 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 adheridas al presente 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 Defensa del 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 Defensa del 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 servicio de defensa del cliente dispondrá de un plazo legal 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.

Sin perjuicio de lo anterior, y como consecuencia de la adhesión a la guía de buenas Prácticas de resolución Interna de Reclamaciones promovida sectorialmente por la patronal UNESPA, asumimos voluntariamente los siguientes compromisos :

-Resolver, en el plazo máximo de un mes, las quejas y reclamaciones que formulen los tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, por el departamento o servicio de defensa del cliente.

- Cuando no sea posible responder dentro del referido plazo, informaremos al reclamante sobre las causas del retraso y se le indicará cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

**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 la Entidad objeto de la queja o reclamación o directamente en el SDC en la dirección que a los efectos indiquen las Entidades adheridas.

2) En el documento/formulario en el que se presente la queja o reclamación 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 SDC.

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

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 SDC.

### **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.
- 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 hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Las quejas y reclamaciones basadas en actividades de los Agentes de Seguros u Operadores de Banca Seguros cuando realicen actividades de mediación para Entidades no adheridas a 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 SDC 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 SDC.

En este caso, el SDC 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 SDC 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 SDC procederá a la finalización del procedimiento y al archivo del expediente sin más trámite.

#### **f) Finalización y notificación.**

1.-El servicio de defensa del cliente dispondrá de un plazo legal 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.

Sin perjuicio de lo anterior, y como consecuencia de la adhesión a la guía de buenas Prácticas de resolución Interna de Reclamaciones promovida sectorialmente por la patronal UNESPA, asumimos voluntariamente los siguientes compromisos :

-Resolver, en el plazo máximo de **un mes**, las quejas y reclamaciones que formulen los tomadores, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, por el departamento o servicio de defensa del cliente.

- Cuando no sea posible responder dentro del referido plazo, informaremos al reclamante sobre las causas del retraso y se le indicará cuándo es probable que se complete la investigación y se resuelva la reclamación.

. Para el cómputo de este plazo no se tendrá en cuenta el tiempo empleado por el reclamante en completar la documentación conforme a lo dispuesto en el artículo 3.3.c-2 de este Reglamento. La decisión será notificada a las partes en el plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que los justifiquen.

2. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

3.- La decisión del SDC favorable a la reclamación vinculará a las Entidades reclamadas. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos o arbitraje, ni al ejercicio de las funciones de control y supervisión administrativa.

La entidad afectada ejecutará la decisión en el más breve plazo posible, que nunca podrá exceder de treinta días naturales.

4.- Cuando la decisión sea desfavorable al reclamante, o en caso de disconformidad con la misma, o transcurrido el plazo de dos meses previsto en el párrafo 1.- anterior sin que le haya sido notificada la decisión, el reclamante podrá acudir ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. En la decisión se mencionará expresamente esta facultad del Cliente.

#### **CAPITULO 4 : Relación con el Servicio de Reclamaciones de la “Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones”.**

Para todas las Entidades adheridas al presente Reglamento, el Servicio de Defensa del Cliente, atenderá los requerimientos o notificaciones que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pueda 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 a través del Titular del Servicio de Defensa del Cliente.

### **CAPITULO 5 : Informe anual.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Defensa del Cliente, presentará ante el Consejo de Administración u Órgano equivalente o ante la Dirección General de la Sucursal de las entidades adheridas, según corresponda, un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, de conformidad con el artículo 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.

### **CAPITULO 6 : Procedimiento de altas o bajas del Reglamento**

Para regirse por el presente Reglamento la Entidad que lo solicite, además de formar parte del Grupo Zurich en España, o estar participada por alguna de las Entidades de dicho Grupo, o se trate de Zurich Insurance plc, Sucursal en España, o de otra aseguradora en derecho de establecimiento del grupo Zurich, debe presentar escrito de adhesión al mismo indicando la aceptación expresa de este Reglamento para la Defensa de sus Clientes y del Titular del Servicio. El documento de adhesión debe estar firmado por el consejo o por quien el citado Órgano haya facultado. En el caso de tratarse de una Sucursal el documento de adhesión debe ser firmado por el Director General de la Sucursal.

El documento de adhesión, también se debe presentar al ILMO. SR: Director General de Seguros y Fondos de Pensiones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y competitividad.

Para causar baja del presente Reglamento se debe presentar escrito solicitando la baja con los mismos requisitos que el documento de adhesión antes mencionado.

Además, si se solicita la baja se deben expresamente marcar las condiciones de la misma, contemplando aspectos como la fecha, medios dispuestos para la gestión de los expedientes en trámite, y la custodia de los expedientes cerrados durante la adhesión, así como indicación de quién asume la preparación del informe o la parte del informe anual de la Defensa del Cliente, entre otras, con la finalidad de que se produzca en todo caso un tránsito que permita tanto el cumplimiento de las normas de aplicación a los servicios, como la adecuada gestión de las reclamaciones de los clientes.

Hecho en Barcelona a 28 de Septiembre de 2016