

# click

## SEGUROS

### Reglamento para la Defensa del Cliente

**NOTA INFORMATIVA:** El presente "Reglamento para la Defensa del Cliente" de CLICKSEGUROS es un extracto, en aquello que le resulta aplicable, del "Reglamento" del Grupo asegurador Groupama en España al que pertenece la entidad CLICKSEGUROS, todo ello, en cumplimiento de las previsiones establecidas en la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, por el que se regulan los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras



## **REGLAMENTO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE**

### **Índice**

1. Objeto
2. Nombramiento del titular
  - a. Designación y cese
  - b. Duración
  - c. Inelegibilidad e incompatibilidad
3. Presentación de la queja o reclamación
4. Personas legítimas para reclamar
5. Cuestiones sometidas a conocimiento del departamento o servicio de atención al cliente
6. Admisión a trámite
7. Tramitación interna
8. Allanamiento y desistimiento
9. Finalización y notificación
10. Relación con el comisionado para la defensa del asegurado y participe en planes de pensiones
11. Informe anual



## **ANEXO I – REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **Índice**

- 1- Objeto
- 2- Defensor del cliente
- 3- Nombramiento del defensor del cliente
  - a. Designación, duración y cese
  - b. Inelegibilidad e incompatibilidad
- 4- Presentación de la queja o reclamación
- 5- Personas legítimas para reclamar
- 6- Cuestiones sometidas a conocimiento del defensor del cliente
- 7- Admisión a trámite
- 8- Tramitación interna
- 9- Allanamiento y desistimiento
- 10- Finalización y notificación
- 11- Informe anual



## **REGLAMENTO SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **1. OBJETO**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del "Servicio de Atención al Cliente" como Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad "**Seguros Groupama, Seguros y Reaseguros S.A.**" (en adelante, "Groupama Seguros"), con N.I.F. número A 30014831, domicilio social en Madrid (28014), Plaza de las Cortes nº 8, inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras con la Clave C-517, inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Gestoras de Fondos de Pensiones de esa Dirección General con la clave G0051, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 10.374. Libro 0, Sección 8ª, Folio 208, Hoja M 97.987, así como del resto de entidades del Grupo Groupama en España que normativamente les sea exigible el disponer de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y en particular su filial, la Sociedad "**Clickseguros, Seguros y Reaseguros, S.A.**", Sociedad Unipersonal (en adelante, "Clickseguros"), con domicilio social en Madrid (28037), Calle Santa Leonor 65, Edificio F, Planta 4ª, con N.I.F. número A-84772011, inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras con la Clave C-764, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja número M-412.233; y ha sido aprobado por el Consejero Delegado de las Sociedades, en virtud de poderes de representación suficientes del Consejo de Administración.

### **2. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR**

#### **Designación y cese**

La designación y cese del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente se adoptará por acuerdo del Consejero Delegado, en virtud de poderes de representación suficientes del Consejo de Administración de la Sociedad.

#### **Duración**

El mandato del titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración anual y, a su vencimiento, se renovará tácitamente por iguales periodos sucesivos.

#### **Inelegibilidad e incompatibilidad**

No podrá ser elegido titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros. Tampoco podrá ejercer el cargo del titular del Departamento o 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.

El titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

### 3. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

La presentación de queja o reclamación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad deberá realizarse por escrito, en su propio nombre o mediante representación del interesado debidamente acreditada, y de manera preferencial, por medios telemáticos a través del web en Internet de la Clickseguros” ([www.clickseguros.es](http://www.clickseguros.es)).

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad acusará recibo por escrito de la presentación de la queja o reclamación; bien por medios telemáticos en el caso que la presentación haya sido realizada por dichos medios, o en el resto de supuestos, directamente a través de correo físico.

Se admitirán igualmente las quejas y reclamaciones presentadas por correo ordinario y fax, bien sea directamente al Departamento o Servicio de Atención al Cliente o a través de la oficina de la Sociedad, debiendo ser dirigidas al citado Servicio, con idéntica sede que el correspondiente al domicilio social de la Sociedad.

La Sociedad dispondrá en su oficina del correspondiente impreso para la formulación de quejas y reclamaciones por parte de los interesados; no obstante, conforme se ha expresado, la Sociedad admitirá las que sean presentadas por otros medios, siempre que reúnan todos y cada uno de los requisitos que se señalan a continuación:

- Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Identificación de la póliza de seguros respecto a la que formula queja o reclamación.
- No se exigirá esta mención cuando quien reclame ostente la condición de tercero perjudicado.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación del área (contratación, siniestros, etc) de la que procede la actuación causa de su queja.
- Solicitud y/o pretensión que formula al Departamento o Servicio de Atención al Cliente.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación esta siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar y fecha de la presentación de la queja o reclamación, así como firma de la misma por el interesado o su representante.

### 4. PERSONAS LEGÍTIMAS PARA RECLAMAR

Podrán presentar quejas o reclamaciones los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o los causahabientes de cualquiera de los anteriores en relación con los seguros emitidos por la Entidades o la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de bancaseguros.



## **5. CUESTIONES SOMETIDAS A CONOCIMIENTO DEL DEPARTAMENTO O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas de conformidad con el artículo 4º de este Reglamento denominado "Personas legitimadas para reclamar", que hayan sido presentadas durante el plazo de los dos años siguientes desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, o mientras no haya prescrito su acción para reclamar judicialmente.

A tales efectos, se entiende por "queja"; las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Sociedad o derivado de la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de bancaseguros.

Asimismo, se entiende por "reclamación"; las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, con la presentación de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativo de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- 1- 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.
- 2- 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 durante la sustanciación de la queja o reclamación se presenta recurso o se ejercicio acción ante los órganos judiciales, arbitrales o judiciales, se procederá al archivo inmediato de la misma.
- 3- Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.
- 4- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

## **6. ADMISIÓN A TRÁMITE**

Recibida la queja o reclamación en el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, este analizará si reúne los requisitos que son necesarios para su tramitación, que son los establecidos en el artículo 3º de este Reglamento denominado "Presentación de la queja o reclamación".



En el supuesto que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver la queja o reclamación.

Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, el Departamento o Servicio de Atención al Cliente comunicará al interesado la decisión final adoptada mediante decisión motivada.

## **7. TRAMITACIÓN INTERNA**

El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

## **8. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento o Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento de la tramitación, dando lugar dicho desistimiento a la finalización inmediata del procedimiento.

## **9. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el referido expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la queja o reclamación prevista en el artículo 6º de este Reglamento denominado "Admisión a trámite".

La decisión será motivada y contendrá unas 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.

Se notificarán a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha de resolución; por medios telemáticos, en caso que la queja o reclamación hubiera sido presentada por dichos medios o que así lo hubiera interesado el



reclamante, y en el resto de los expedientes, por escrito, el cual se remitirá por correo certificado.

Transcurrido el plazo previsto para su resolución por el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, se entenderá desestimada la queja o reclamación, y consecuentemente, el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado, salvo en contratos de seguros por grandes riesgos respecto de los cuales el Comisionado no está habilitado para conocer, de conformidad con su Reglamento de desarrollo.

## **10. RELACIÓN CON EL COMISIONADO PARA LA DEFENSA DEL ASEGURADO**

La Sociedad atenderá, por medio del Departamento o Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Comisionado para la Defensa del Asegurado pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones y en los plazos que éste determine.

## **11. INFORME ANUAL**

El Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004; recogiendo en la Memoria Anual de la Sociedad un resumen del citado informe.



## **ANEXO I – REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **1.- Objeto**

El presente Anexo, tiene por objeto regular el tratamiento de las quejas y reclamaciones por parte del Defensor del Cliente, así como la relación del mismo con el Servicio de Atención al Cliente, y ha sido aprobado por el Consejero Delegado de la Sociedad, en virtud de poderes de representación suficientes del Consejo de Administración.

Al Defensor del Cliente le es de aplicación la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor de entidades financieras.

### **2.- Defensor del Cliente**

Persona 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 las quejas y reclamaciones derivadas de los contratos de seguro, 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.

El Defensor del Cliente conocerá en segunda instancia de las reclamaciones que no estén expresamente excluidas en el apartado 6 siguiente.

### **3.- Nombramiento del Defensor del Cliente**

#### **3.1. Designación, duración y cese.**

El Defensor del Cliente es designado por el Consejero Delegado de la Sociedad, en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable, por tiempo indefinido. Conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, el contrato suscrito puede resolverse en cualquier momento por decisión de alguna de las partes, con el plazo de preaviso determinado al efecto.



La Entidad ha designado como Defensor del Cliente a "D.A. Defensor Convenio Profesional, S.L.", persona jurídica que reúne los requisitos legales establecidos para desempeñar su función, y cuyos datos son los siguientes:

C/ Marqués de la Ensenada, 2, 6ª planta  
28004 Madrid  
Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91  
e-mail: [reclamaciones@da-defensor.org](mailto:reclamaciones@da-defensor.org)

### **3.2. Inegibilidad e incompatibilidad.**

Constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del Defensor del Cliente, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimientos 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.

### **4.- Presentación de la queja o reclamación.**

El interesado podrá presentar la queja o reclamación al Defensor del Cliente o ante el Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad.

La queja o reclamación se presentará por el interesado por escrito, en su propio nombre o mediante representación debidamente acreditada.

El escrito en el que se presente la queja o reclamación ha de reunir los requisitos que se señalan a continuación:

1. Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante, deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
2. Identificación del seguro respecto al que se formula la queja o reclamación.
3. Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
4. Solicitud y/o pretensión que formula al Defensor del Cliente.
5. 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.
6. Lugar y fecha de la presentación de la queja o reclamación, así como firma de la misma por el interesado o su representante.



## **5.- Personas legitimadas para reclamar**

Podrán presentar quejas o reclamaciones los asegurados, tomadores, beneficiarios y terceros perjudicados, o sus causahabientes en relación con los seguros emitidos por la Entidad.

## **6.- Cuestiones sometidas a conocimiento del Defensor del Cliente**

El Defensor del Cliente conocerá las quejas y reclamaciones que presenten las personas mencionadas en el punto anterior, mientras no haya prescrito su acción para reclamar judicialmente.

A tales efectos, se entiende por "queja"; las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la Sociedad.

Asimismo, se entiende por "reclamación"; las presentadas por los usuarios de los servicios financieros que pongan de manifiesto, con la presentación de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones y omisiones de la Sociedad 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 la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

No se admitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

1. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que no hayan sido previamente tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente.
2. Cuando la cuantía de la reclamación supere los ciento cincuenta mil euros (€150.000).
3. 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 durante la sustanciación de la queja o reclamación se presenta recurso o se ejercicio acción ante los órganos judiciales, arbitrales o judiciales, se procederá al archivo inmediato de la misma.
4. Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieren a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos.
5. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas por el Defensor del Cliente, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

En el supuesto que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de diez días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe en plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver la queja o reclamación.



Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se comunicará al interesado la decisión final adoptada mediante decisión motivada.

## **7.- Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación en el Defensor del Cliente y comprobado que no haya sido atendida previamente por el Servicio de Atención al Cliente, se le enviará para su tramitación en primera instancia, de lo que se informará de al interesado. El Servicio de Atención al Cliente se compromete en resolver sobre el asunto planteado en el plazo máximo de treinta días.

Una vez que la queja o reclamación ha sido tramitada por el Servicio de Atención al Cliente, el interesado puede solicitar a la que sea tramitada por el Defensor o bien dirigirse por sí mismo a esta segunda instancia. A tales efectos, el Servicio de Atención al Cliente remitirá la documentación pertinente al Defensor, quien resolverá en el plazo máximo de treinta días.

## **8.- Tramitación interna**

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Entidad afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

A los efectos del funcionamiento del Defensor del Cliente se han adoptado las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **9.- Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento de la tramitación, dando lugar dicho desistimiento a la finalización inmediata del procedimiento y se informará de ello a la Entidad.

## **10.- Finalización y notificación**

El expediente finalizará en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuese presentada ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, a los que se adicionarán los días en los que el



referido expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la queja o reclamación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud o pretensión planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la legislación aplicable a planes de pensiones, así como en las buenas prácticas y usos del sector.

Se notificará dicha decisión al interesado en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

Transcurrido el plazo previsto para su resolución por el Defensor del Cliente, o si la queja o reclamación fuese desestimada, el interesado podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en los Planes de Pensiones adscrito a la Dirección General de Seguros y Plantes de Pensiones.

## **11.- Informe Anual**

El Defensor del Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004; recogándose en la Memoria Anual de la Sociedad un resumen del citado informe.

**Clickseguros, Seguros y Reaseguros S.A.U.,**