

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ERGO SEGUROS DE VIAJE**

**- ORDEN ECO/734/2004 -**

## 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento, que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de ERGO Seguros de Viaje (en adelante SAC), ha sido aprobado por su Consejo de Administración de acuerdo con la normativa vigente.

## 2. NOMBRAMIENTO DEL TITULAR

### 2.1. Designación y Cese.

La designación y cese del titular se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración.

### 2.2. Duración.

El mandato será por tiempo indefinido.

### 2.3. Inelegibilidad e Incompatibilidad.

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

El Titular del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones cuando posteriormente a su nombramiento incurriera en cualesquiera de las causas de inelegibilidad anteriormente señaladas.

## 3. PRESENTACIÓN DE QUEJA O RECLAMACIÓN

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de ERGO Seguros de Viaje, las reclamaciones o quejas podrán realizarse también por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios deberá ajustarse a lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica.

A estos efectos de presentación de quejas y reclamaciones, así como comunicaciones en relación con la tramitación de los expedientes que de estos se deriven, ERGO Seguros de Viaje pone a disposición de sus clientes la siguiente dirección de correo electrónico [sac@ergo-segurosdeviaje.es](mailto:sac@ergo-segurosdeviaje.es)

Asimismo ERGO Seguros de Viaje, tiene a disposición de sus clientes, tanto en sus oficinas como en su página Web, [www.ergo-segurosdeviaje.es](http://www.ergo-segurosdeviaje.es), impreso para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan los requisitos que se señalan a continuación:

- a) Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar esta representación por cualquier medio admitido a derecho.
- b) Identificación de la póliza respecto a la que formula queja o reclamación.
- c) Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- d) Identificación de la Delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- e) Solicitud que formula al SAC.
- f) 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.
- g) Lugar, fecha y firma.

## 4. PERSONAS LEGITIMADAS PARA RECLAMAR

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

## 5. CUESTIONES SOMETIDAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El SAC conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

Se entiende por Queja: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros y de seguros prestados a los usuarios por ERGO Seguros de Viaje 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 y de seguros que pongan de manifiesto con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de ERGO Seguros de Viaje que supongan para quién 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. Se inadmitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de las reclamaciones a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, plazo que en ningún caso podrá ser superior a dos años.
- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos definidos en el artículo 2.2. de la Orden ECO/734/2004.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.

## 6. ADMISIÓN A TRÁMITE

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

En el supuesto de que falte alguno de los requisitos detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, durante los cuales se interrumpe el plazo de dos meses que tiene ERGO Seguros de Viaje para resolver. En el escrito se le advertirá que, en caso de no recibir contestación se archivará la reclamación. El SAC acusará recibo de la reclamación mediante escrito, dirigido al remitente, con confirmación de la fecha de recepción en la entidad de la misma, a partir de la cual se contabilizará el plazo de dos meses fijado para dictar pronunciamiento, según establece el artículo 10, apartado 3 de la Orden.

## 7. TRAMITACIÓN INTERNA

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de ERGO Seguros de Viaje. afectados, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren 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

a) Si a la vista de la queja o reclamación ERGO Seguros de Viaje rectificase su situación allanándose a los pedimentos de la reclamación interpuesta, a plena satisfacción del reclamante, dicho allanamiento se comunicará al interesado y a la instancia competente, justificándolo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

b) Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### 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 fuera presentada en el SAC, a los que se adicionarán los días en los que el expediente haya quedado en suspenso para la subsanación de errores en la presentación de la reclamación prevista en el artículo 6 de este Reglamento.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores, se aportarán las razones que lo justifiquen

La decisión se notificará 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 estos 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.

Transcurrido el plazo previsto, se entenderá desestimada la queja o reclamación y el reclamante podrá formularlas ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones.

#### 10. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCION GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES.

ERGO Seguros de Viaje atenderá por medio del SAC los requerimientos que le sean formulados por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en relación con las quejas y reclamaciones de sus asegurados.

#### 11. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año, el Titular del Departamento o Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004. En la Memoria Anual de ERGO Seguros de Viaje se recogerá un resumen del Informe.