

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AEGON ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Preliminar

De conformidad con lo recogido en 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 los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, publicada en el BOE 24 de Marzo de 2004, concretamente con lo recogido en el Art. 8 de la citada Orden, el Consejo de Administración de AEGON España, S.A. de Seguros y Reaseguros aprueba el presente Reglamento del Departamento de Atención al Cliente (DAC) que será presentado para su verificación a la Dirección General de Seguros y de Fondos de Pensiones de conformidad con el número 4 del Artículo 8 de la citada Orden.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula la actividad del Departamento de Atención al Cliente de Aegon España, S.A. de Seguros y Reaseguros, Unipersonal (en adelante Aegon).

Artículo 2. Nombramiento del titular

2.1. Designación y cese

La designación y cese del Responsable del Departamento de Atención al Cliente de Aegon en España se adoptará por acuerdo del Consejo de Administración de Aegon, de conformidad con el Art. 5.2 de Orden 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.

2.2. Duración

La designación tendrá una duración de cinco años pudiendo ser renovado el Titular en el cargo tácitamente, salvo acuerdo del Consejo de Administración de Aegon.

2.3. Inelegibilidad e Incompatibilidad

No podrá ser elegido Titular del Departamento de Atención al Cliente quien:

- a) Realice simultáneamente funciones en los departamentos comerciales, marketing, suscripción o tramitación de siniestros.
- b) Estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.

El Responsable del Departamento 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.

Al objeto del más exacto cumplimiento de lo recogido en los párrafos anteriores el citado Departamento se encontrará encuadrado en la AIE constituida por el citado grupo.

Artículo 3. Presentación de la queja o reclamación

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, ante el Departamento de Atención al Cliente de Aegon o en cualquiera de las oficinas de las entidades que integran Aegon. Asimismo se podrá presentar la queja o reclamación en la dirección de correo electrónico habilitada por Aegon para este fin, siempre que dicha queja o reclamación se ajuste a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La entidad admitirá en todo caso las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito.

Las quejas y reclamaciones se presentarán en un documento en el que se hará constar:

- a) Identificación del reclamante. En caso de servirse de representante deberá acreditar su representación por cualquiera de los medios admitidos en derecho.
- b) Identificación de la póliza, en caso de que la conozca, respecto a la que formula queja o reclamación.
- c) Causas que motivan la queja o reclamación, debiendo aportar, copia de cuantos documentos avalen su posición y fundamenten su queja o reclamación.
- d) Identificación de la Delegación, departamento o agente si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- e) Solicitud que formula al Departamento de Atención al Cliente.
- 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.

Artículo 4. Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, siempre que estos últimos acrediten su legitimación para reclamar. También pueden presentar quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones de los que Aegon es la entidad gestora, si bien únicamente aquéllas cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones.

Artículo 5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Departamento de Atención al Cliente

El Departamento de Atención al Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4 del presente Reglamento.

Se entiende por **Queja** de conformidad con el artículo 1.3 del Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros: *"Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros y 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** de conformidad con el precepto recogido en el párrafo anterior *"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 la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros"*.

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

- Cuando haya transcurrido un plazo superior de dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, o haya prescrito la acción para reclamar judicialmente.
- 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 inmediato 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 establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Artículo 6. Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Departamento de Atención al Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el Artículo 3 del presente Reglamento.

En el supuesto de que falte en la reclamación alguno de los requisitos formales detallados anteriormente se emplazará por escrito al reclamante para subsane el error.

Asimismo, cuando no haya quedado acreditada la identidad del reclamante o no se puedan establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación se emplazará al reclamante para que subsane dichos defectos formales en un plazo de 10 días, advirtiéndole que, en caso de no recibir contestación en dicho plazo, se archivará la reclamación. En estos supuestos se comunicará al reclamante que el plazo para la resolución de la reclamación será de un mes a contar desde la fecha en que se presentó dicha reclamación ante la Entidad, no estando incluido el plazo empleado por el reclamante para subsanar los defectos en el mencionado plazo de un mes.

Artículo 7. Tramitación interna

El Departamento podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar y fundamentar su resolución.

Dicho requerimiento deberá ser contestado por los departamentos de la entidad en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

Artículo 8. Contenido, naturaleza y plazo de las resoluciones

La resolución 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.

La resolución será vinculante para la Entidad Aseguradora.

Las resoluciones se adoptarán en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Departamento de Atención al Cliente.

En el caso de que el reclamante haya sido emplazado por el Departamento de Atención al Cliente para acreditar su identidad o para establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, no se incluirá en el plazo de un mes mencionado en el párrafo precedente el tiempo empleado por el reclamante para subsanar estos defectos, tal y como se ha indicado en el Art. 6 del presente Reglamento.

Artículo 9. Finalización y notificación

El expediente finalizará con la emisión de la Resolución.

La Resolución 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 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 el reclamante de forma expresa. En ausencia de indicación por el

reclamante, se notificará a través del mismo medio en que hubiese tenido entrada la queja o reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente de Aegon España.

Transcurrido el plazo de un mes previsto sin que el reclamante haya recibido la Resolución de la queja o reclamación, éste podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

El Departamento de Atención al Cliente esta obligado a emitir Resolución de todas las quejas o reclamaciones que se presenten, no pudiendo abstenerse de emitir Resolución en ningún caso en el que la queja o reclamación haya sido admitida a trámite.

Artículo 10. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

La Entidad atenderá, por medio del Departamento de Atención al Cliente los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

Artículo 11. Informe anual

Anualmente, el Titular del Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de Aegon un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004.

En la Memoria Anual de la Entidad se recogerá un resumen del Informe.

Artículo 12. Entrada en vigor

El presente reglamento entrará en vigor el día 1 de septiembre de 2016.

Disposición derogatoria única

Queda derogado el Reglamento del Departamento de Atención al Cliente de Aegon de fecha 28 de Marzo de 2012.