



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE L'ÉQUITÉ

L'ÉQUITÉ

Sociedad Anónima – Capital Social: 26.469.320€ - NIF: N0015966E Actividad en libre prestación de servicios. Autorización DGS L-376,
Ubicada en Francia y controlada por l'atorité de controle rudential et de resolution (ACR) 2, Rue Pillet – Will. 75009 Paris – Francia
representante en España: Assurances Moto Verte Agencia de Suscripción, S.L., NIF: B85551000, con domicilio Calle Anabel Segura nº
11, edificio A, planta 3ª, puerta c, 28108 Alcobendas (Madrid)

Preámbulo

La *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero*, como medida protectora de los clientes ante los distintos servicios financieros establece la obligatoria implantación, para las entidades aseguradoras, entre otras, de un Servicio de Atención al Cliente, pudiendo además las entidades designar un Defensor del Cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine, en cada caso, el reglamento de funcionamiento de la entidad, y que habrá de ser una entidad o experto independiente.

Obligación que igualmente se refleja en la *Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación Supervisión y Solvencia de las Entidades aseguradoras y Reaseguradoras*, donde se establece que las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

En cumplimiento con lo anterior, y al objeto de ofrecer el servicio más eficaz y eficiente posible a nuestros asegurados, en L'Équité tenemos configurada la figura del Defensor del Cliente, cuya autonomía e independencia, así como la fuerza vinculante de sus decisiones, garantiza la protección de los derechos e intereses de cualquier usuario.

En el marco de 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 (en adelante Orden ECO/734/2004)* y de la *Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones*, así como la demás normativa aplicable, a continuación se expone el Reglamento Interno de Funcionamiento para la Defensa del Cliente de L'Équité.

Capítulo I – Disposiciones Generales

Art. 1 Definiciones

1. Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios del servicio por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la entidad.

2. Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios del servicio que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad, de la normativa del seguro aplicable, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
3. Tendrán la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.
4. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas señaladas anteriormente y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Art. 2 Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto poner en conocimiento de cualquier usuario la regulación de la actividad del Defensor del Cliente de la Compañía aseguradora L'Équité, así como las relaciones entre ambos.

Art. 3 Aprobación y Modificación

El presente Reglamento se encuentra aprobado por la dirección general de la entidad aseguradora L'Équité de acuerdo con lo previsto en los Estatutos de esta.

Cualquier modificación del presente Reglamento deberá ser sometida a la aprobación de la dirección general de la entidad aseguradora.

Capítulo II – El Defensor del Cliente

Art. 4 Designación

La designación del Defensor del Cliente se adoptará por acuerdo de la dirección general de la entidad aseguradora.

La elección del Defensor se realizará entre personas físicas o jurídicas de reconocido prestigio, en quienes concurra la suficiente honorabilidad comercial y profesional, y que tengan una trayectoria personal de respeto a las leyes regulatorias del sector del seguro, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras.

Además, el Defensor del Cliente será elegido entre quienes posean los conocimientos y experiencia adecuados al sector del seguro y la normativa de aplicación a este.

La designación del Defensor del Cliente será comunicada a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante "DGSFP").

Art. 5 Causas de inelegibilidad e incompatibilidad

El Defensor del Cliente estará sujeto a las causas de inelegibilidad e incompatibilidad derivadas de los *arts. 5 y 6 la Orden ECO/734/2004*. En concreto:

Son motivos de inelegibilidad:

- Cuando no concurren los requisitos de suficiente honorabilidad comercial y profesional prevista en el *art. 5 de la Orden ECO/734/2004* y en el artículo anterior del presente Reglamento.
- Cuando no concurren los suficientes requisitos de conocimientos y experiencia previstos en *art. 5 de la Orden ECO/734/2004* y en el artículo anterior del presente Reglamento.

Son motivos de incompatibilidad:

- Cuando el titular no pueda ejercer sus funciones con absoluta independencia y autonomía según lo establecido en el *art. 7* de este Reglamento.
- Cuando exista una pérdida de la imparcialidad y la objetividad de las funciones del Defensor o cualquier conflicto de interés sobrevenido y que perdure en el tiempo.

Art. 6 Duración del mandato

La duración del mandato del Defensor del Cliente estará contemplada en el contrato que suscriban las partes.

El citado contrato establecerá una duración mínima de un año con posibilidad de renovación por periodos idénticos.

Art. 7 Funciones del Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Al Defensor del Cliente le corresponderá atender y resolver los tipos de quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo dispuesto en el *art. 1* del presente Reglamento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

También deberá elaborar un informe anual para la entidad según lo dispuesto en el *art. 16* del presente Reglamento.

Art. 8 Objetividad e Imparcialidad

El Defensor del Cliente ejercerá sus funciones desde la más absoluta objetividad e imparcialidad.

El Defensor del Cliente se inhibirá de conocer cualquier asunto que pueda suponer un conflicto de interés por cualquier causa e informará de su inhibición en favor del departamento objeto de la reclamación al interesado.

Art. 9 Cese del cargo

El Defensor del Cliente cesará del cargo por las siguientes causas:

- a. Término del Contrato entre las partes sin que ocurra su renovación.
- b. Por cualquier causa sobrevenida de incompatibilidad o inelegibilidad del Defensor del Cliente.
- c. Muerte o incapacidad sobrevenida del Defensor del Cliente.
- d. Renuncia del Defensor del Cliente.
- e. Cese por actuación negligente del Defensor del Cliente.
- f. Acuerdo entre las partes.
- g. Disolución de la Entidad aseguradora.

Capítulo III Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las reclamaciones y quejas

Art. 10 Legitimación para interponer una queja o reclamación

1. Podrán presentar quejas o ante el Defensor del Cliente toda la persona física o jurídica (personalmente o mediante representación), españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios prestados por la aseguradora, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
2. Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones en su condición de usuarios las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos.
3. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el *Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*, o, en su caso, en la *legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores*.

Art. 11 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones

- a) Forma: Como norma general, la presentación de quejas o reclamaciones podrá efectuarse, en soporte papel o por medios informáticos o electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos (la utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica).
- b) Contenido: En la queja o reclamación se hará constar:
 - Nombre, apellidos y datos de contacto 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.
 - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre

las que se solicita un pronunciamiento, haciendo constar que la materia objeto no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

- Las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.
 - Identificación de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - Lugar, fecha y firma.
- c) Lugar: el interesado puede interponer su queja o reclamación dirigiéndose:
- Al domicilio social de L'Équité: 2, Rue Pillet-Will 75009 Paris FRANCIA.
 - Al domicilio social del representante de L'Équité en España, Assurances Moto Verte Agencia de Suscripción, S.L., NIF: B85551000: C/ Anabel Segura nº 11, edificio A, planta 3ª, puerta C, 28108 Alcobendas (Madrid).
 - A la dirección de correo electrónico del Defensor del Cliente de L'Équité, con domicilio en la calle Anabel Segura, 11, edificio A, planta 3ª, puerta C, 28108 Alcobendas (Madrid): defensordelasegurado@lequite.assu.es

Art. 12 Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Defensor del Cliente.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento que corresponda y deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o en el Defensor del Cliente.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución del expediente.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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 en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.
- d) Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios la actuación, incluso sancionable, de la entidad, o sobre cualquier otra valoración económica.
- e) Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la Clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- f) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente con relación a los mismos hechos.

- g) Cuando hubiera transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Defensor deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado 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.

Art. 13 Tramitación del expediente y deber de colaboración de la entidad aseguradora

El Defensor del 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, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En consecuencia, la entidad aseguradora y sus departamentos tienen la obligación de colaboración en todo lo que se le requiera por parte del Defensor del Cliente.

Las alegaciones del departamento afectado por la queja o reclamación al Defensor del Cliente serán presentadas a este en el plazo de un mes desde la interposición de la queja o reclamación.

Art. 14 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 sin más trámite.

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. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación de este en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la Clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Art. 15 Finalización, notificación y vinculación de la resolución

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada la entidad o al Defensor del Cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, normativa del seguro aplicable al caso, las normas de transparencia y protección de la Clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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.

Las decisiones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud

de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación ante la entidad o el Defensor del Cliente, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante la Dirección General del Seguro y Fondo de Pensiones:

Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid
<http://www.dgsfp.mineco.es/>

Capítulo IV - Informe Anual

Art. 16 Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año el Defensor del Cliente presentará ante dirección general de la entidad aseguradora un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,
- b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las decisiones,
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.