

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

ÍNDICE

1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 1.1. Adopción y aprobación del presente reglamento por el órgano de Administración.
- 1.2. Marco Legal.
- 1.3. Objeto.
- 1.4. Características del titular del Departamento de Atención al Cliente.
 - 1.4.1. Honorabilidad Profesional y Comercial.
 - 1.4.2. Autonomía de criterio.
 - 1.4.3. Dotación de medios.

2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.

- 2.1. Queja.
- 2.2. Reclamación.

3. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

4. GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 4.1. Plazo de presentación y Canales de Recepción.
- 4.2. Inicio de la tramitación de las Quejas y Reclamaciones.
- 4.3. Plazo de Subsanción.
- 4.4. Recepción directa por las líneas de negocio.
- 4.5. Resolución de la Queja o Reclamación.
 - 4.5.1. Plazo de resolución.
 - 4.5.2. Efectos de la Resolución.
 - 4.5.2.1. Efectos para el reclamante.
 - 4.5.2.2. Efectos para WELCOME SEGUROS 2020 S.A.

5. REPORTING AL ÓRGANO DE GOBIERNO.

6. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

7. DIFUSIÓN DE LOS CAUCES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1.1. Adopción y aprobación del presente reglamento por el órgano de Administración.

En el desarrollo y ejercicio del máximo compromiso por parte de los órganos de Gobierno de **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** con nuestros VALORES y PRINCIPIOS, se adopta el presente documento para la GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, dirigidas por parte de nuestros Grupos de Interés.

Desde **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** conocemos la confianza depositada en nosotros por nuestros clientes y proveedores, y nuestra responsabilidad para con los mismos, pretendiendo en todos los ámbitos de nuestra actividad social alcanzar el máximo nivel de satisfacción de sus expectativas.

El presente reglamento se desarrolla igualmente dentro de nuestra política Treating Customers Fairly («Ofrecer un trato justo a los clientes»), iniciativa basada en principios que invita a las entidades que operan en los mercados financieros minoristas, como es **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** a cambiar radicalmente el trato ofrecido a los clientes.

1.2. Marco Legal.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. Una de las medidas que se establecen es la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses legalmente reconocidos. A estos efectos las entidades aseguradoras deberán contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente.

Además, las entidades contarán con la posibilidad de designar un defensor del cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine su reglamento de funcionamiento correspondiente, el cual habrá de ser una entidad o experto independiente.

Asimismo, se regula en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, la existencia de unos órganos de nueva creación, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, en cuyo reglamento aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, se establece que tendrán por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, siendo competentes para resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios hayan formulado previamente ante los servicios creados a tal efecto por las entidades afectadas por la queja o reclamación y que no se hayan resuelto, se haya denegado su admisión, o se hubieren desestimado.

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, tiene por objeto regular los requisitos que deben cumplir los mismos.

La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras en su artículo 97.5 establece que en términos previstos en la normativa vigente sobre protección de clientes de servicios financieros, contenida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y en sus normas de desarrollo, las entidades aseguradoras estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

1.3. Objeto

El presente reglamento regula la actividad a desarrollar por el Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con las características y funciones señaladas en el presente reglamento.

1.4. Características del titular del Departamento de Atención al Cliente.

La gestión de las reclamaciones y quejas será desempeñada por el Departamento de Atención al Cliente.

Para el desempeño de las funciones que se detallarán a lo a lo largo del presente documento, se designará un titular del Área de Atención al Cliente, desde la cual se canalizarán, gestionarán y tramitarán las reclamaciones y quejas que sean recibidas.

1.4.1.Honorabilidad Profesional y Comercial.

Se presumirá de aquellas personas que hayan observado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios.

1.4.2.Conocimiento y Experiencia adecuados.

La persona designada como titular para el desarrollo de las funciones relativas al departamento de Atención al cliente, deberá contar con la correspondiente experiencia que le permita el conocimiento y fluidez necesarias para su ejecución.

1.4.3.Autonomía de criterio.

Se garantizará por parte de **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** que la persona designada como titular del departamento de Atención al Cliente, tenga margen de actuación para la adopción autónoma de sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

1.4.4.Dotación de medios.

WELCOME SEGUROS 2020 S.A. garantizará que el Departamento de Atención al Cliente esté dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.

Para la implementación del Procedimiento de Atención al cliente y a los efectos del presente documento, serán tenidos en cuenta los siguientes términos:

2.1. Queja:

Se entenderá como tal cualquier expresión de insatisfacción hecha por nuestros colectivos de interés a **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** relacionada con sus productos, su servicio o con el propio procedimiento de gestión de quejas, donde se espera una respuesta o resolución ya sea de forma explícita o implícita.

2.2. Reclamación:

Aquellas comunicaciones realizadas por nuestros clientes o usuarios que sean puestas de manifiesto con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, relacionada con acciones u omisiones que hayan supuesto para la persona que lo formula un perjuicio para sus intereses o para sus derechos

3. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

En el cumplimiento de sus funciones corresponde al Departamento de Atención al Cliente velar por el cumplimiento de los siguientes extremos:

3.1. El Departamento de Atención al Cliente estará obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de WELCOME SEGUROS 2020 S.A. presenten, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados y proveedores y terceros contratantes, siempre que tales quejas estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del derecho de equidad.

En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios, los terceros perjudicados.

3.2. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios, en el **plazo de dos meses** a contar desde la presentación ante el Departamento de Atención al Cliente la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento.

3.3. Generar recomendaciones hacia **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** para mejorar el servicio al cliente.

3.4. El Departamento de Atención al Cliente presentará un informe anual dentro del primer trimestre de cada año, que consistirá en un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, el cual deberá incluir como contenido mínimo:

- 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.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines del departamento o servicio de Atención al Cliente.

3.5. Elaborar una Memoria que remita Órgano de Administración, así como a los organismos interesados en sus actuaciones. Se integrará dentro de la memoria anual al menos un informe anual.

4. GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

4.1. Plazo de presentación y Canales de Recepción.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse en un **plazo de dos años** desde que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Podrá presentarse personalmente o mediante representación. En soporte papel o por medios informáticos, telemáticos o electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y que la utilización de los medios informáticos, telemáticos y electrónicos se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

La dirección de correo electrónico destinada al Departamento de Atención al cliente es la siguiente. atencionalcliente@welcomeseguros.com

En todo caso, quedará reflejada la trazabilidad de todas las reclamaciones.

4.2. Inicio de la tramitación de las Quejas y Reclamaciones.

Se iniciará la gestión y tramitación con la recepción de la reclamación, la cual deberá contener los siguientes extremos:

- i. 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 personas jurídicas.
- ii. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- iii. Oficina u oficinas, departamento o servicio dónde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- iv. Afirmación de que el reclamante no tiene conocimiento de que el asunto objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- v. Las pruebas documentadas que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

vi. Lugar, fecha y firma.

4.3. Plazo de Subsanación.

Cuando en la queja o reclamación no se acredite suficientemente la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá a la persona firmante para completar la documentación remitida en el plazo de 10 días naturales.

Si transcurrido aquel plazo no se hubieran subsanado las cuestiones requeridas, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

4.4. Recepción directa por las líneas de negocio.

En aquellos supuestos en los que las reclamaciones sean recibidas directamente por las líneas de negocio implicadas, por cualquiera de las vías relatadas en el punto anterior, deberá procederse a remitir de forma inmediata el contenido de la misma al titular del Departamento de Atención al Cliente.

A la comunicación anterior deberán acompañar todos los documentos y datos que la persona del área de negocio que hubiera recibido la reclamación entienda necesarios para su resolución.

4.5. Resolución de la Queja o Reclamación.

4.5.1. Plazo de resolución.

El cómputo del plazo máximo para dictar un pronunciamiento por parte del Servicio de Atención al Cliente será de **dos meses y comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el mismo**. En todo caso se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Las reclamaciones presentadas fuera del plazo de dos años desde que el cliente o proveedor tuviera conocimiento de su existencia, serán rechazadas de pleno.

4.5.2.Efectos de la Resolución.

4.5.2.1. Efectos para el reclamante.

El cliente o proveedor no está obligado a aceptar la resolución del Servicio de Atención al Cliente. En caso de no aceptarla podrá ejercitar las actuaciones administrativas y/o las acciones judiciales que estime oportunas. Si la aceptase deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de treinta días, pasado el cual sin respuesta se entenderá que la rechaza.

La aceptación se hará en los propios términos de la resolución e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción reclamatoria, ya sea judicial, administrativa, o de cualquier otra índole.

4.5.2.2. Efectos para WELCOME SEGUROS 2020 S.A.

Está obligada a aceptar la resolución del Departamento de Atención al Cliente, siempre que lo haga el cliente, en la forma y con los requisitos establecidos en el presente reglamento.

A estos efectos, el Departamento de Atención al Cliente comunicará a al departamento afectado, la aceptación del cliente. Cuando la resolución obligara a pagar una cantidad al cliente, o realizar cualquier acto en su favor, **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.** la ejecutará en el **plazo máximo de un mes** a partir del día en que se le notifique la aceptación del cliente, salvo que en la propia resolución, ya aceptada, se estableciera un plazo distinto.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, y será notificada en el plazo de **diez días naturales** a contar desde su fecha, según la forma que haya designado expresamente el reclamante o en defecto de aquella a través del mismo medio en que

hubiera sido presentada la queja o reclamación, ya sea por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan su lectura, impresión y conservación, y cumplan los requisitos exigidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

5. REPORTING AL ÓRGANO DE GOBIERNO.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de WELCOME SEGUROS 2020 S.A. un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que contendrá:

1. Un 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.
2. Un resumen de las decisiones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Los criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen de dicho Informe se integrará en la memoria anual de **WELCOME SEGUROS 2020 S.A.**

6. RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

WELCOME SEGUROS 2020 S.A. a través del responsable del Departamento de Atención al Cliente atenderá los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su respectivo Reglamento.

7. DIFUSIÓN DE LOS CAUCES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

WELCOME SEGUROS 2020 S.A. pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:

- La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento de atención al cliente.
- El contenido del presente reglamento, reflejando el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente.