

Reglamento para la defensa del cliente de CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF EUROPE, S.A. / N.V. Sucursal en España

Artículo preliminar.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad del Servicio de Incidencias y del Defensor del Cliente, así como de las relaciones entre ellos, de la Entidad CIGNA Life Insurance Company of Europe, S.A. /N.V. Sucursal en España (en adelante CIGNA), y ha sido aprobado por la Dirección General de la Entidad.

Sección I.- Servicio de incidencias

1. Objeto, ámbito de aplicación y denominación.

El servicio de atención al cliente de CIGNA recibirá la denominación de "Servicio de Incidencias", el cual tiene por objeto la atención de las quejas y reclamaciones derivadas de los contratos de seguro y de la actividad de mediación de los agentes de seguros o de los operadores de banca seguros de la Entidad, que se sometan a su decisión en el marco del presente Reglamento.

2. Nombramiento del titular.

2.1.- Designación

La designación y cese del titular del Servicio de Incidencias se adoptará por acuerdo de la Dirección General en España.

2.2.- Duración.

La duración del cargo del titular del Departamento de Atención al Cliente será anual y su mandato se prorrogará, de forma tácita, por iguales períodos de tiempo

2.3.- Inelegibilidad, Incompatibilidad y Cese.

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

La designación del cargo del titular del Servicio de Incidencias podrá ser revocada en los siguientes supuestos:

1. Cese o extinción de la relación laboral del Titular a petición propia con CIGNA.
2. Renuncia del titular debidamente aceptada.
3. Cuando el titular del Servicio de Incidencias incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad señaladas anteriormente.
4. Por existencia de conflicto de interés en la toma de decisiones.

3. Presentación de la queja o reclamación.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en cualquiera de las oficinas de la entidad. Asimismo, podrá presentarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso se deberá ajustar a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

A estos fines, los datos del Servicio de Incidencias son los siguientes:



Servicio de Incidencias de Cigna

c/ Parque Empresarial La Finca.
Paseo del Club Deportivo, 1. Edificio 14 - Planta 1.
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).
e-mail: servicio.incidentes@cigna.com

La entidad tendrá en sus oficinas impresos para la formulación de quejas y reclamaciones. No obstante lo anterior, la entidad admitirá las quejas y reclamaciones que reúnan 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.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la delegación, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Servicio de Incidencias.
- 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.

- Lugar, fecha y firma.

En todo caso, se acusará recibo de toda reclamación o queja que se presente ante el Servicio de Incidencias.

Asimismo, la presentación del escrito de queja o reclamación podrá presentarse ante el Defensor del Cliente, cuyos datos son los siguientes:

Da Defensor

C/ Velázquez, 80, 1º Dcha
28001 MADRID

Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91

e-mail: info@da-defensor.org

4. Personas legitimadas para reclamar.

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

5. Cuestiones sometidas a conocimiento del Servicio de Incidencias.

El Servicio de Incidencias conocerá de las **quejas** que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo anterior.

En relación con las reclamaciones, que igualmente presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas según lo dispuesto en el referido artículo 4, la entidad las remitirá para su gestión al DEFENSOR DEL CLIENTE, en los términos y condiciones que se establecen en la Sección II, apartados 11 y siguientes del presente Reglamento.

El Servicio de Incidencias remitirá las reclamaciones al Defensor a efectos de su tramitación, conforme a lo expuesto en el artículo 15 de este Reglamento.

A los efectos de este apartado y en lo que al Servicio de Incidencias se refiere, tendrá el concepto de queja: la referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios de las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.

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

- 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 concentren las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos previstos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

6. Admisión a trámite.

Recibida la queja en el Servicio de Incidencias, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 3 (Presentación) del presente Reglamento como necesarios para su tramitación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja previamente a su admisión a trámite, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, 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 un mes previsto para la emisión del informe.

En todo caso, el Servicio de Incidencias acusará recibo por escrito de todas las quejas y reclamaciones que lleguen a él, reuniendo todos los requisitos de presentación o no.

7. Tramitación interna.

El Servicio de Incidencias podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba se consideren pertinentes para adoptar su decisión.

8. Finalización y notificación.

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Incidencias, 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 la de mediación en seguros privados, así como en las buenas prácticas y usos del sector asegurador.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito (mediante correo certificado con acuse de recibo), 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.

Si a la vista de la queja, la entidad CIGNA Life Insurance Company of Europe, S.A. /N.V. Sucursal en España rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, lo comunicaría a la instancia competente y lo justificaría documentalmente, salvo que existiese 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 o 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 titular del Servicio de Incidencias podrá acordar la continuación del mismo 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

Transcurrido el plazo previsto o si la queja o reclamación fuese desestimada, el reclamante podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

9. Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros.

La entidad atenderá, por medio de la persona designada al efecto los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine. Esta entidad podrá designar a tal efecto al titular del Servicio de Incidencias o a una persona distinta.

10. Informe Anual.

El titular del Servicio de Incidencias presentará ante la Dirección General de la entidad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Sección II.- Defensor del cliente

11. Objeto y ámbito de aplicación.

El Defensor del Cliente actúa con independencia respecto de CIGNA, ya que es ajeno a su organización, y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Corresponde al Defensor del Cliente:

- Atender y resolver las **reclamaciones** derivadas de los contratos de seguro y de la actividad de mediación de los agentes de seguros o de los operadores de banca seguros de la Entidad, 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.

12. Nombramiento del Defensor del Cliente.

12.1. Designación y duración.

El Defensor del Cliente es designado por la Dirección General de la Entidad, en base a los requisitos establecidos en la legislación aplicable y la duración de su mandato, conforme está establecido entre la Entidad y el Defensor, es por un año, habiéndose establecido la prórroga tácita por periodos anuales sucesivos.

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:

Da Defensor

C/ Velázquez, 80, 1º Dcha

28001 MADRID

Teléfono: 91 310 40 43 - Fax: 91 308 49 91

e-mail: info@da-defensor.org

12.2. Inelegibilidad, incompatibilidad y cese.

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.

La designación del Defensor del Cliente podrá ser revocada en los siguientes supuestos:

1. Cese o extinción de la relación laboral del titular a petición propia con CIGNA.
2. Renuncia del titular debidamente aceptada.
3. Cuando el titular del Servicio de Incidencias incurra en cualquiera de las causas de inelegibilidad o incompatibilidad señaladas anteriormente.
4. Por existencia de conflicto de interés en la toma de decisiones.

13. Presentación de la queja o reclamación.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, estando, en el segundo caso, obligado el representante a acreditar la

representación invocada, mediante el correspondiente documento acreditativo firmado por el interesado, directamente en el Defensor del Cliente o en cualquiera de las oficinas de la Entidad, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que la comunicación se ajuste a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El escrito en el que se presente la queja o reclamación ha de reunir 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.
- Causas que motivan la reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la Delegación, departamento o agente, si su reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Defensor del Cliente.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

En todo caso, se acusará recibo de toda reclamación o queja que se presente ante el Defensor del Cliente.

Asimismo, la presentación del escrito de queja o reclamación podrá presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos son los siguientes:



Servicio de Incidencias de Cigna

c/ Parque Empresarial La Finca.
Paseo del Club Deportivo, 1. Edificio 14 - Planta 1.
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).
e-mail: servicio.incidencias@cigna.com

14. Personas legitimadas para reclamar.

Pueden presentar reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores en relación con los seguros emitidos por la Entidad y con la actividad de mediación de sus agentes de seguros o de los operadores de banca seguros.

15. Cuestiones sometidas a conocimiento del Defensor del Cliente.

El Defensor del Cliente conocerá la totalidad de las reclamaciones que sean de su competencia, según se describe en el artículo 11, y que presenten las personas mencionadas en el punto anterior, siempre y cuando el Servicio de Incidencias no haya aceptado previamente la petición del interesado. Los asuntos que no correspondan al Defensor del Cliente serán competencia del Servicio de Incidencias.

A los efectos del conocimiento del Defensor del Cliente, se entiende por **reclamación**: 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 las reclamaciones cuando concorra alguno de los supuestos siguientes:

- 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 concentren las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos previstos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

16. Admisión a trámite.

Recibida la reclamación en el Defensor del Cliente, este analizará si reúne los requisitos establecidos en el apartado 13 (Presentación) que son necesarios para su admisión.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, previamente a su admisión a trámite, se emplazará por escrito al reclamante para que en el plazo de 10 días naturales subsane el error, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite.

En caso de que no se admitiera a trámite la reclamación, se le pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada concediéndole un plazo máximo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la causa de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

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 un mes previsto para la emisión del informe.

En todo caso, El Defensor del Cliente acusará recibo por escrito de todas las reclamaciones que lleguen a él, reuniendo todos los requisitos de presentación o no.

17. Tramitación.

Si la reclamación hubiera sido presentada por el interesado ante la propia Entidad y el Servicio de Incidencias no hubiera aceptado su petición, remitirá al Defensor, en el plazo de diez días naturales, el escrito del reclamante, junto con las alegaciones y la documentación que estime pertinente.

Sin perjuicio de que el Servicio de Incidencias hubiera dado acuse de recibo al interesado, el Defensor le informará de la tramitación de la reclamación, haciendo constar la primera fecha de presentación de su reclamación a efectos del cómputo del plazo de un mes para resolver.

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de la Entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En el caso de la Entidad, el plazo máximo para contestar será 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.

18. Finalización y notificación.

El expediente finalizará en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la reclamación fuese presentada, 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 al contrato de seguro y en la de mediación en seguros privados, 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 o si la reclamación fuese desestimada, el reclamante podrá formularlas ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Si a la vista de la 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 reclamación.

Madrid

Parque Empresarial La Finca
Paseo del Club Deportivo, 1. Edificio I4, 1ª Planta
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Barcelona

Gran Vía de les Corts Catalanes, 680
08010 Barcelona

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 del mismo 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.

19. Informe Anual.

El Defensor del Cliente presentará ante la Dirección General de la Entidad un informe explicativo con el contenido previsto en la Orden ECO/734/2004.