

REGLAMENTO PARA LA  
DEFENSA DEL CLIENTE  
DE  
“INTACT INSURANCE  
(EUROPE) S.A., SUCURSAL EN  
ESPAÑA.”

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE**  
**“INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA.”**

En cumplimiento de lo dispuesto en 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, la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención al cliente, Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención al cliente, el Apoderado General de INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., Sucursal en España acuerda aprobar el Reglamento para la Defensa del Cliente de dicha Sucursal con el ámbito y contenido que se especifican a continuación:

***Artículo 1º.- Objeto y ámbito de aplicación.***

1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos, estructura y actividad del Servicio de Atención al Cliente de “INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA” (en adelante, la “**Sucursal**”), en cuanto a las quejas y reclamaciones que pudieran ser formuladas en España con motivo de su actividad en régimen de Derecho de Establecimiento.

-A este respecto, el titular del Servicio de Atención al Cliente estará obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de dicha Sucursal y cualquier tercero afectado le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

-Asimismo, el titular del Servicio de Atención al Cliente atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con la actuación de los agentes de seguros y operadores de banca-seguros de la entidad con los que, eventualmente, pudiera trabajar para la comercialización de sus productos de seguro.

2.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

**a) Actividad en régimen de Derecho de Establecimiento:** actividad desarrollada por la Sucursal establecida en España de una Entidad Aseguradora domiciliada en otro Estado Miembro del Espacio Económico Europeo.

**b) Queja o reclamación:** cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o al incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al Servicio de Atención a la Clientela, con independencia de su calificación interna como queja, reclamación, incidencia u otras análogas; se incluyen las que deriven de incidencias o consultas no resueltas satisfactoriamente en la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

**c) Servicio de Atención al Cliente:** servicio especializado e independiente cuya función será la atención y resolución de quejas y reclamaciones formuladas a las entidades indicadas

en el apartado 1, que sean presentadas por los usuarios en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

**d) Usuarios:** personas físicas o jurídicas, españoles o extranjeras, que reúnan la condición de tomadores, asegurados, beneficiarios y derechohabientes de todos ellos, respecto a los servicios prestados por la Sucursal, así como los terceros perjudicados.

### ***Artículo 2º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente.***

2.1. El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad Aseguradora matriz o, en caso de delegación expresa y especial de esta facultad, por el Apoderado General de la Sucursal, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

2.2. No podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros de la Entidad Aseguradora matriz o de su Sucursal en España. Tampoco podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quien estuviera incapacitado o inhabilitado para ejercer el comercio de conformidad con el artículo 13 del Código de Comercio.

2.3. La duración del cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente se establece por un periodo inicial de 5 años, prorrogable automáticamente a su vencimiento por iguales periodos.

2.4. La designación del titular del servicio de atención al cliente será comunicada al Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones y a la Autoridad Supervisora correspondiente.

2.5. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causas:

a) Cumplimiento de la duración del mandato previsto en el artículo 2.3 del presente

Reglamento.

b) Dimisión.

c) Imposibilidad para el desempeño de sus funciones.

d) Por incurrir en causa de incompatibilidad, inhabilitación o pérdida de los requisitos de elegibilidad.

En caso de cese del titular por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de la Entidad Aseguradora o, en caso de delegación expresa y especial de esta facultad, por el

Apoderado General de la Sucursal, se designará nuevo titular en el plazo de quince días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

### ***Artículo 3º.- Estructura organizativa del Servicio de Atención al Cliente.***

3.1. El Servicio de Atención al Cliente contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

3.2. El Servicio de Atención al Cliente estará funcionalmente separado de los servicios comerciales y operativos; su personal contará con formación y capacitación especializada adecuada al sector, incluyendo formación específica previa y continuada en atención a personas consumidoras vulnerables.

3.3. La Sucursal adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de servicios o departamentos respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### ***Artículo 4º.- Funciones del Servicio de Atención al Cliente.***

El Servicio de Atención al Cliente tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de seguros, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

### ***Artículo 5.- Obligación de colaboración.***

Todos los departamentos de la Sucursal tienen el deber de facilitar, en el menor tiempo posible, al Servicio de Atención al Cliente toda la información que éste les solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por los mismos, que sean objeto de queja o reclamación por parte de los usuarios.

Durante la tramitación del expediente, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar de los departamentos de la Sucursal cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### ***Artículo 6.- Forma, contenido, lugar y plazo de presentación.***

6.1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El Servicio de Atención al Cliente será gratuito, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable; garantizará, a demanda del cliente, atención por persona física y adoptará los ajustes razonables necesarios para personas consumidoras vulnerables, en especial, personas con discapacidad y de edad avanzada. La Sucursal asume la carga de la prueba del cumplimiento de estas obligaciones.

6.2.- El procedimiento se iniciará mediante la presentación del documento de queja o reclamación, que deberá tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad, tarjeta de residencia o pasaporte, para las personas físicas y datos relativos a su constitución e inscripción en registros públicos, para las personas jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Manifestación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

6.3.- Las quejas y reclamaciones se presentarán ante el Servicio de Atención al Cliente o ante cualquier oficina abierta al público de la Sucursal en España, así como en la dirección de correo electrónico que se habilitará a este fin.

6.4.- El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el usuario afectado tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

6.5.- El Servicio de Atención a la Clientela prestará atención en el horario comercial de la Sucursal. Cuando de la desatención de incidencias en servicios que requieran prestación continuada se deriven quejas o reclamaciones, se garantizará atención continuada para su recepción y constancia, sin perjuicio del cómputo del plazo máximo de resolución previsto en

este Reglamento. La entidad pondrá a disposición de la clientela, en su página web y en cada oficina abierta al público, información actualizada sobre el horario del SAC y los canales disponibles fuera del horario comercial para dejar constancia de la presentación.

### **Artículo 7.- Admisión a trámite.**

7.1.- Recibida la queja o la reclamación por el Servicio de Atención a la Clientela, el titular del servicio procederá, cuando sea competente, a la apertura del expediente y acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido presentado y de la fecha y la hora de presentación, a efectos del cómputo del plazo de resolución.

Se entregará a la persona reclamante un justificante por la misma vía utilizada para la presentación o por la elegida de entre las puestas a disposición por la entidad, y se asignará y comunicará una clave identificativa que permita el seguimiento del estado de tramitación del expediente.

7.2.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiese 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 a partir de la fecha de comunicación del defecto, 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 la subsanación de los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo, de un mes previsto para dictar pronunciamiento por parte del Servicio de Atención a la Clientela.

7.3.- 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, cuyo conocimiento sea competencia de 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas;
- d) cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por la misma persona en relación con los mismos hechos;
- e) cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación que establezca el Reglamento de funcionamiento; y

- f) cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos previsto en los contratos o en la normativa aplicable, y, en todo caso, cuando hayan pasado cinco años desde los hechos sin que se haya presentado la queja o reclamación.

7.4. Cuando se entendiera no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto a la persona interesada mediante decisión motivada, otorgándole un plazo de diez días naturales para presentar alegaciones. Si, una vez presentadas, se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicará la decisión final adoptada. El plazo de diez días para alegaciones interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución.

### ***Artículo 8.- Tramitación***

Admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos o servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

### ***Artículo 9.- Allanamiento y desistimiento.***

9.1.- En el caso de que la Sucursal rectificara su situación con el reclamante a satisfacción de éste, el Servicio de Atención al Cliente lo comunicará a la instancia competente y lo justificará documentalmente, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

9.2.- Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, procediéndose al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

### ***Artículo 10.- Finalización.***

10.1.- Concluida la instrucción del expediente, el Servicio de Atención a la Clientela pondrá fin al expediente mediante resolución motivada, clara y completa, que dará respuesta a todas las cuestiones planteadas por la persona reclamante y se fundará en las cláusulas contractuales, en la normativa de transparencia y protección de la clientela aplicable y en las buenas prácticas y usos financieros. Cuando la decisión se aparte de criterios mantenidos en expedientes anteriores sustancialmente análogos, se justificarán expresamente las razones del cambio de criterio.

10.2.- La finalización del expediente, ya consista en resolución sobre el fondo o en acuerdo de archivo, será notificada a la persona reclamante por escrito o en cualquier soporte duradero dentro de los diez días naturales siguientes a su fecha, a través del canal señalado por aquella o, en su defecto, por el mismo utilizado para la presentación, y en la misma lengua en la que se hubiera presentado la queja o reclamación.

10.3.- Cuando la finalización del expediente consista en resolución que no acoja total o parcialmente las pretensiones del reclamante, se informará de forma expresa sobre los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos disponibles y el modo de acceso a los mismos.

### ***Artículo 11.- Notificación de la decisión.***

La Resolución 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, 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.

### ***Artículo 12.- Efectos de la Resolución.***

En caso de disconformidad con la Resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### ***Artículo 13.- Relación con el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.***

La Sucursal atenderá los requerimientos efectuados por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el ejercicio de sus funciones y en los plazos legalmente determinados.

La transmisión de datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones podrá ser efectuada por medios telemáticos, mediante el uso de la firma electrónica.

## **Artículo 14.- Informe Anual**

14.1.- Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentarán ante el Consejo de Administración de la matriz de la Entidad Aseguradora y ante el Apoderado General de la Sucursal en España, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

14.2.- El informe anual tendrá el contenido 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 resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

14.3.- Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria anual de la Entidad Aseguradora matriz.

## **Artículo 15.- Legislación aplicable.**

El presente Reglamento se rige por la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, la Orden Ministerial ECO/734/2004 sobre los departamentos de atención al cliente y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, así como por lo dispuesto en el artículo 21 del 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 por la demás normativa que le sea de aplicación.

La remisión a normas legales y reglamentarias se entenderá hecha a las sucesivas que interpreten, amplíen, condicionen, modifiquen, sustituyan o deroguen las vigentes.