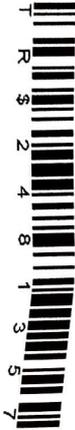




SERVICIO DE RECLAMACIONES  
EXPTÉ NÚMERO: 2417/2017  
INF: erldao



1. Por el escrito que se presentó en esta Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones escrito de reclamación formulada contra la entidad aseguradora CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS SUCURSAL EN ESPAÑA, que ha dado lugar a las actuaciones seguidas con el número de expediente 2417/2017.

2. El escrito tenía por objeto reclamar la documentación de contratos de seguro en vigor.

3. Es competente la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones al amparo de las competencias que le atribuye la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, para examinar la reclamación formulada, a los efectos de determinar el incumplimiento del contrato de seguro, de las normas de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas por parte de la entidad aseguradora, y si estos fueran determinantes de la adopción de cualquiera de las medidas de control administrativo pertinentes, que previene el artículo 119 de la precitada Ley, particularmente las de sanción administrativa. Todo lo anterior, sin perjuicio de que se examinará la reclamación de conformidad con la normativa vigente en el momento de acaecimiento del siniestro.

El ámbito de sus competencias en ningún caso alcanzará la exigencia de su cumplimiento, ni la del abono de las indemnizaciones pertinentes, lo que corresponde de modo exclusivo a los Jueces y Tribunales, conforme al artículo 117 de la Constitución.

Se informa a los interesados que se ha superado el plazo de resolución, debido al elevado número de expedientes que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

4. En virtud de la documentación aportada se manifiesta lo siguiente:

- El reclamante manifiesta haber solicitado la documentación relativa a cualquier contrato de seguro en vigor o caducado, sin recibir respuesta alguna por parte de la entidad.
- La entidad aseguradora remite listado de los seguros suscritos por el reclamante y documentación correspondiente a cada uno de ellos.

A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes, FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Según el artículo 117.2 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras establece lo siguiente: "La póliza de seguro será redactada de forma que sea de fácil comprensión. En caso de extravío de la póliza, el asegurador, a petición del tomador del seguro o, en su defecto, del asegurado o beneficiario, tendrá obligación de expedir copia o duplicado de la misma, la cual tendrá idéntica eficacia que la original. La petición se hará por escrito en el que se expliquen las circunstancias del caso, se aporten las pruebas de haberlo notificado a quienes resulten titulares de algún derecho en virtud de la póliza y el solicitante se comprometa a devolver la póliza original si apareciese y a indemnizar al asegurador de los perjuicios que le irroque la reclamación de un tercero".

Por tanto, la entidad aseguradora incumplió dicho artículo 117.2 al no haber facilitado al reclamante la documentación relativa a los contratos suscritos y pese a haberlo solicitado mediante escrito de fecha 21 de noviembre de 2016. Es cuando presenta reclamación ante este Centro Directivo cuando ofrece la información solicitada si bien se aprecia que falta parte de la documentación que debería formar parte de cada contrato.

A la vista de lo expuesto se comunica lo siguiente:

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

000002158s2100030096

CSV

GEISER-0183-c94a-9fb6-4460-a242-93f2-8e8d-fa04

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

06/04/2021 10:28:07 Horario peninsular



Código seguro de Verificación : GEISER-0183-c94a-9fb6-4460-a242-93f2-8e8d-fa04 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>



MINISTERIO  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA  
Y APOYO A LA EMPRESA

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS  
Y FONDOS DE PENSIONES

Primero. Entender fundada la reclamación porque de los antecedentes obrantes en el expediente se deduce que la entidad aseguradora está afectada por un incumplimiento del artículo 117.2 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras, en los términos expuestos en el presente informe.

Se advierte a esta entidad que tendrá la consideración de infracción grave, conforme establece el artículo 195.15 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el incumplimiento por la entidad aseguradora de las normas imperativas de la legislación específica sobre contrato de seguro, cuando durante los dos años anteriores a su comisión se hubieran desatendido más de diez requerimientos de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el plazo concedido al efecto, por haberse entendido fundadas las quejas y reclamaciones planteadas en el procedimiento de protección administrativa de los clientes de servicios financieros.

Segundo. Requerir a la entidad aseguradora para que dé cuenta a este Servicio, en el plazo de un mes desde la notificación del presente informe, de la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo y, en su caso, de las actuaciones realizadas para satisfacer los intereses de su cliente, a efectos del ejercicio de las potestades de vigilancia y control -singularmente a efectos de sanción administrativa- que competen a este Centro Directivo. Así mismo, la entidad deberá aportar, en su caso, la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante.

Tercero. Se comunica a los interesados que, tal como dispone el artículo 12 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, el presente informe no tiene carácter vinculante, ni contra el mismo cabe recurso alguno.

Cuarto. Igualmente se pone de manifiesto, tanto al reclamante como a la entidad aseguradora, el derecho que les asiste de acudir a los Tribunales de Justicia para resolver las diferencias que puedan plantearse entre ellos sobre la interpretación y cumplimiento del contrato de seguro, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 24 y 117 de la Constitución.

Madrid, 06 de abril de 2021

Inspección de la Entidad



Begoña Outomuro Pérez

2

Paseo de la Castellana, 44  
28046 MADRID  
TEL: 952 24 99 82

ÁMBITO- PREFIJO

GEISER

Nº registro

000002158s2100030096

CSV

GEISER-0183-c94a-9fb6-4460-a242-93f2-8e8d-fa04

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/valida>

FECHA Y HORA DEL DOCUMENTO

06/04/2021 10:28:07 Horario peninsular



GEISER-0183-c94a-9fb6-4460-a242-93f2-8e8d-fa04