



Servicio de Atención al Cliente (SAC)

VIRAUN dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

1. Reglamento para la Defensa del Cliente de VIRAUN

VIRAUN dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, cuya lectura se recomienda, que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones.

El citado Reglamento está a disposición de los clientes en las Oficinas abiertas al público de **VIRAUN** en España así como en la página web www.viraun.es

2. Plazo de resolución de las quejas o reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) dispone del plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante el Servicio de la queja o reclamación, para emitir un pronunciamiento. El Servicio acusará recibo de su recepción por escrito en el que se hará constar su fecha a efectos del cómputo de dicho plazo.

Transcurrido el plazo citado sin que el Servicio haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento dictado por el Servicio, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente que sea competente por razón de la materia.

Será necesario agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente competente.

3. Servicios de Atención al Cliente

VIRAUN (SAC)

Apartado de Correos 764
39080 SANTANDER
ESPAÑA
Teléfono: 0034 942 764 764
Fax: 0034 942 764 052
Dirección de correo electrónico: sac@viraun.es

Las direcciones postal y electrónica de los Comisionados son las siguientes:

Comisionado para la Defensa del Inversor

Serrano, nº 47
28001 MADRID
Passeig de Gracia, nº 19
08007 BARCELONA
Teléfono: 902 149 200
Dirección de correo electrónico: inversores@cnmv.es

Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones

Pº de la Castellana nº 44
28046 MADRID
Teléfono: 902-197936
Dirección de correo electrónico: reclamaciones.seguros@meh.es



Comisionado para la Defensa del Sector de las Telecomunicaciones

Normas de transparencia y protección del cliente, son una síntesis de toda la normativa vigente en la actualidad atendiendo a su competencia por razón de la materia:

4. Normativa Aplicable a las actividades de VIRAUN

Seguros-Mediación:

- Directiva 2002/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de diciembre de 2002 sobre la mediación en seguros.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, Ley de Mediación en Seguros Privados.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Ley 30/2006, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- Ley 21/1990, de 19 de julio, para adaptar al derecho español la Directiva 88/357/CEE, sobre libertad de servicios en seguros distintos al de vida, y y actualización de la Legislación de Seguros Privados.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación (B.O.E. núm. 89, de 14 de abril de 1998).
- Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE núm. 88, de 13 de abril de 1999).
- Circular 1/1996 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre normas de actuación y transparencia en los mercados de valores (B.O.E. núm. 86, de 9 de abril de 1996).
- Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000, sobre transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (B.O.E. núm. 283, de 25 de noviembre de 2000).
- Orden Ministerial de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (B.O.E. núm. 262, de 2 de noviembre de 1995).
- Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España, sobre transparencia de las operaciones y la protección de la clientela (B.O.E. núm. 226, de 20 de septiembre de 1990) y sus posteriores modificaciones.
- Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (B.O.E. núm. 176, de 24 de julio de 1984).

Inversión-Financiero:

- Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (B.O.E. núm. 72, de 24 de marzo de 2004).
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (B.O.E. núm. 54, de 3 de marzo de 2004).
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (B.O.E. núm. 281, de 23 de noviembre de 2002).
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (B.O.E. núm. 72, de 25 de marzo de 1995) y sus posteriores modificaciones.
- Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (B.O.E. núm. 112, de 11 de mayo de 1994).
- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad (BOE núm. 303, de 19 de diciembre de 1989).

Telecomunicaciones:

- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones (02/2014).

#####



Relación de entidades del grupo adheridas al presente reglamento:

- **VIRAUN, SOCIEDAD LIMITADA**
- **VIRAUN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, SOCIEDAD LIMITADA.**
- DEMÁS SOCIEDADES PARTICIPADAS POR VIRAUN SOCIEDAD LIMITADA.**

En Santander, a 1 de Enero de 2018.

Fdo.:

Luis Antonio Ernenwein Vierna.

Administrador Único de VIRAUN, Director del Servicio de Atención al Cliente.