

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

1. Datos de la Compañía Aseguradora

Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija. Dom. Soc.: Santa Engracia, 67-69 - 28010 Madrid - España.

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 3º del Libro de Sociedades, folio 83, hoja 15-1. C.I.F.: G-28031466.

La clave de Autorización registrada en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como autorizada para operar en España: M0050

2. Nombre del Producto

MOTO
CICLOMOTOR

3. Información Básica Previa a la Contratación del Seguro

Estructura de datos: la información previa a la contratación se estructura en los siguientes bloques:

- **Datos del vehículo:** Marca, modelo, versión, accesorios, tipo de compra, uso del vehículo, matrícula y fecha de matriculación.
- **Datos del conductor habitual y/o conductores ocasionales:** Documento de identificación, tipo carnet, edad y población.
- **Historial de siniestralidad:** En función de la normativa de suscripción de la compañía, se utilizará la declaración del cliente o se realizará una consulta al fichero Tirea- Cinco donde se podrá comprobar el historial de siniestralidad del tomador durante los últimos cinco años.
- **Veracidad de la información:** La base para la valoración del riesgo y determinación de la prima del seguro se fundamenta en la información que se facilite a la entidad por el asegurado en el cuestionario, en cualquier otro documento o verbalmente, por lo que la misma deberá ser veraz, por cuanto su inexactitud o insuficiencia podrá dar lugar a la pérdida del derecho a la prestación, si hubiere mediado dolo o culpa grave, o la indemnización podrá reducirse proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiere aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo, por aplicación de la Regla de Equidad o la Regla Proporcional, tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro (artículos 10 y 30).

Prima: aportación económica que el asegurado paga al asegurador, sometida a la información dada por el cliente.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

4. Necesidad de Actualización

El tomador del seguro o el asegurado deberá de comunicar a la Aseguradora en el menor tiempo posible cualquier circunstancia que modifique o altere el riesgo (cambio de vehículo, inclusión de conductor, zona de circulación, etc.), tal y como se recoge en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro (artículos 11,12, 13 y 34).

5. Descripción de la Garantía y Opciones Ofrecidas

Formas de aseguramiento: El nivel de aseguramiento en lo referente a las modalidades de seguro y riesgos asegurables, estará sujeto a la normativa de suscripción de la compañía.

La oferta general se resume de la siguiente forma:

		MOTOS		CICLOMOTOR
		TERCEROS	COMBINADO	TERCEROS
Garantías Obligatorias	<i>Responsabilidad Civil Obligatoria</i>	✓	✓	✓
	<i>Responsabilidad Civil Voluntaria</i>	✓	✓	✓
	<i>Protección Jurídica</i>	✓	✓	✓
	<i>Robo Con Franquicia</i>	✗	✓	✗
	<i>Incendio Con Franquicia</i>	✗	✓	✗
Garantías Opcionales	<i>Vida Tomador Universal</i>	✓	✓	✓
	<i>Seguro del Conductor</i>	✓	✓	✓
	<i>Asistencia en Viaje</i>	✓	✓	✓
	<i>Retirada de Carné</i>	✓	✓	✓
	<i>Carné y Punto</i>	✓	✓	✓

Pelayo incorpora en todas las contrataciones de automóviles la Cláusula 1:24:72 (ver condiciones generales de la póliza), a través de la cual no cobrará la prima que correspondería en la renovación de la póliza, cuando se incumplan al menos uno de los siguientes servicios:

- Grúa en 1 hora
- Peritación en 24 horas
- Reparación del vehículo en 72 horas

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

Franquicia: Cantidad fija o proporcional que soportará el asegurado en caso de siniestro. Los importes de franquicia que ofrece Pelayo y que afectan exclusivamente a la garantía de robo e incendio son los siguientes:

- 300 euros
- 600 euros
- 900 euros

Protección Jurídica: El seguro de protección jurídica del automovilista cubre los siguientes hechos derivados de accidente de circulación del vehículo asegurado, hasta la cantidad establecida en condiciones particulares, sin sobrepasar los importes de las normas orientadoras del correspondiente colegio profesional del lugar del accidente:

- **Defensa penal.** Pelayo cubre, en las causas penales por imprudencia dirigidas contra el conductor o propietario los honorarios de abogado y derechos de procurador y la constitución de fianzas exigidas por la autoridad judicial.
- **Reclamación de daños.** Pelayo cubre la reclamación de daños y perjuicios causados por un tercero al vehículo asegurado y a las personas que en él viajen incluidos los gastos de peritación.
- **El peatón.** La garantía de la reclamación de daños se amplía en favor del tomador del seguro, del propietario y del conductor declarado en póliza para la reclamación de los daños que sufran en un accidente de circulación como peatones.
- **Defensa de Multas de Tráfico.** Cuando esté contratado dentro de la Garantía de la Protección Jurídica del Automovilista, Pelayo asume la redacción y presentación de los escritos de alegaciones y de recursos administrativos contra las sanciones con repercusión económica. Las personas aseguradas serán el conductor, tomador y propietario declarados en condiciones particulares, en infracciones cometidas con el vehículo asegurado. Se cubren cinco multas al año.
- **Asesoría del automóvil.** Cuando esté contratado dentro de la Garantía de la Protección Jurídica del Automovilista, Pelayo pone a su disposición asesoramiento jurídico telefónico sobre asuntos relativos al automóvil.
- **Libertad de elección.** El asegurado tiene derecho a elegir libremente al procurador que le represente y al abogado que le defienda desde el momento de la declaración del siniestro.
- **Arbitraje de ley.** El asegurado tendrá derecho a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador sobre el contrato de seguro. La designación de árbitros no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada. Según lo establecido en el art. 76° E de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

Riesgos consorciables: Es cometido del Consorcio de Compensación de Seguros (www.conorseguros.es) satisfacer a los asegurados las indemnizaciones derivadas de siniestros extraordinarios, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros (artículo 8).

El Consorcio asume los daños producidos a las personas y en los bienes cuando esté contratada en la póliza, cualquiera de las coberturas de daños, incendios, robo, rotura de lunas o seguro de accidentes.

Ámbito territorial: El seguro obligatorio garantiza la cobertura de la responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles con estacionamiento habitual en España, mediante el pago de una sola prima, en todo el territorio del Espacio Económico Europeo y de los Estados adheridos al Acuerdo entre las oficinas nacionales de seguros de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo y de otros Estados asociados. Dicha cobertura incluye cualquier tipo de estancia del vehículo asegurado en el territorio de otro Estado miembro del Espacio Económico Europeo durante la vigencia del contrato.

Límites cuantitativos: Los importes de la cobertura del seguro obligatorio, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 4), son:

- **Daños a las personas:** 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas.
- **Daños en los bienes:** 15 millones de euros por siniestro.

Inoponibilidad por el asegurador: Pelayo no podrá oponer aquellas cláusulas contractuales que excluyan de la cobertura del seguro al ocupante sobre la base de que éste supiera o debiera haber sabido que el conductor del vehículo se encontraba bajo los efectos del alcohol o de otra sustancia tóxica en el momento del accidente.

Pelayo tampoco podrá oponer frente al perjudicado la existencia de franquicias, ni frente al tomador, conductor o perjudicado, la no utilización de la declaración amistosa de accidente, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 6).

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

6. Exclusiones de la Cobertura

- Comunes a todas las garantías. Se excluye la cobertura de TODAS las garantías en los siguientes supuestos:

- ✓ Aquellos que no consten expresamente como cubiertos en el contrato.
- ✓ La conducción sin permiso o licencia en vigor. Pelayo no podrá utilizar esta cláusula para negar al tercero perjudicado las indemnizaciones que le correspondan legalmente hasta las cuantías del aseguramiento obligatorio.
- ✓ La conducción en estado de embriaguez, o bajo la influencia de drogas, estupefacientes o psicotrópicos determinada por las pruebas de detección legalmente establecidas, aun cuando no exista condena judicial al respecto. Se considerará que existe alcoholemia cuando el conductor supere los límites legales vigentes. Pelayo no podrá utilizar esta cláusula para negar al tercero perjudicado las indemnizaciones que le correspondan legalmente hasta las cuantías del aseguramiento obligatorio.
- ✓ Los daños en accesorios del vehículo no declarados.
- ✓ Los causados intencionadamente por el tomador, el asegurado, conductor o familiares, así como el caso de falsedad intencionado o simulación en la declaración del siniestro.
- ✓ Cuando se produzca una modificación de la estructura atómica de la materia y sus efectos.
- ✓ Los hechos declarados por el gobierno como "catástrofe o calamidad nacional".
- ✓ En caso de participación del vehículo asegurado en apuestas, desafíos, carreras, concursos o en las pruebas preparatorias de los mismos.
- ✓ La negativa a realizar una prueba de alcoholemia/drogas ante el requerimiento expreso y directo del agente de la autoridad

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

- Seguro de Responsabilidad Civil, tanto en la modalidad de suscripción Obligatoria como Voluntaria: Tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 5), quedan excluidos los siguientes daños:
 - ✓ Los daños y perjuicios ocasionados por las lesiones o fallecimiento del conductor del vehículo causante del accidente.
 - ✓ Los daños en los bienes sufridos por el vehículo asegurado, por las cosas en él transportadas ni por los bienes de los que resulten titulares el tomador, el asegurado, el propietario o el conductor, así como los del cónyuge o los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad de los anteriores.
 - ✓ Quienes sufrieran daños con motivo de la circulación del vehículo causante, si hubiera sido robado o hurtado. Se entiende por robo o hurto la conducta tipificada como tal en el Código Penal.
 - ✓ Los daños derivados de la celebración de pruebas deportivas con vehículos a motor en circuitos especialmente destinados al efecto o habilitados para dichas pruebas.
 - ✓ Los derivados de la realización de tareas industriales o agrícolas por vehículos a motor especialmente destinados para ello.
 - ✓ La utilización de un vehículo a motor como instrumento de la comisión de delitos dolosos contra las personas y bienes.
 - ✓ Los desplazamientos de vehículos a motor por vías o terrenos en los que no sea de aplicación la legislación sobre tráfico, tales como los recintos de puertos y aeropuertos.
 - ✓ Los causados en vehículos no autorizados a transportar personas. Pelayo no podrá utilizar esta cláusula para negar al tercero perjudicado las indemnizaciones que le correspondan legalmente hasta las cuantías del aseguramiento obligatorio.
 - ✓ Los causados transportando materias inflamables, explosivas, tóxicas o peligrosas en general. Pelayo no podrá utilizar esta cláusula para negar al tercero perjudicado las indemnizaciones que le correspondan legalmente hasta las cuantías del aseguramiento obligatorio.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

- En el Robo e Incendio. Además de las establecidas en todas las garantías, se limita la indemnización al valor del vehículo establecido en el GANVAM, teniendo en cuenta en cada caso, los plazos y los importes correspondientes para cobertura fijados en las Condiciones Generales. Este apartado no aplica para ciclomotores.
- En el Seguro de Protección Jurídica del Automovilista. Está excluido, además de las establecidas en "Todas las Garantías":
 - ✓ La defensa de la responsabilidad civil, ya que se cubre por el Seguro de Responsabilidad Civil.
 - ✓ Las reclamaciones y recursos inviables o temerarios. Podrá continuarlas el asegurado por su exclusiva cuenta, pagando Pelayo los honorarios de los profesionales, hasta el límite pactado en estas Condiciones, siempre que se obtuvieran indemnizaciones superiores a las ofrecidas por los responsables.
 - ✓ Los gastos de habilitación o colegiación del letrado o procurador, y sus gastos de viaje, hospedaje, desplazamientos y dietas.
 - ✓ Las reclamaciones de los ocupantes contra el conductor del vehículo en el que viajan o contra Pelayo.
 - ✓ El pago de honorarios por la intervención de profesionales no comunicados fehacientemente a Pelayo según establece el contrato, así como cuando tras la designación de los mismos, el asegurado no informe periódicamente a Pelayo sobre su gestión profesional.
 - ✓ La redacción y presentación de escritos de alegaciones y recursos administrativos por infracciones de la normativa de Ordenación del Transporte Terrestre de mercancías y personas y la relativa al Medio Ambiente. Así como las cometidas en el extranjero de cualquier tipo.
 - ✓ Los recursos en la vía ejecutiva contra los actos de gestión recaudatoria que dicten los órganos de la Administración, así como los recursos contenciosos-administrativos o cualquier otro recurso a interponer ante los órganos judiciales, aunque se derive de sanciones administrativas.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

- ✓ Las sanciones que se impongan al conductor, tomador y propietario declarados en condiciones particulares, cuando las infracciones se cometan con un vehículo distinto al asegurado en esta póliza; o las que se impongan a personas distintas de las anteriormente mencionadas con el vehículo asegurado.
- ✓ En ningún caso responderá Pelayo del importe económico de las sanciones.
- ✓ La redacción y presentación de los escritos de alegaciones y recursos administrativos contra las sanciones relativas a la circulación producidas con vehículos destinados al uso de alquiler y autoescuela, así como los vehículos remolque.
- **En el seguro de Accidentes Personales.** Se excluyen del contrato además de las establecidas en “Todas las Garantías”:
 - ✓ La prestación diaria establecida en las condiciones particulares para las personas menores de 16 años y mayores de 70 años.
 - ✓ La aplicación de otros conceptos y/o baremos diferentes de los establecidos en las condiciones generales.
 - ✓ La asistencia por fallecimiento en accidente de circulación producido con vehículos destinados al uso de alquiler o cuando los ocupantes del vehículo no viajen a título gratuito.
- **En el seguro Carné y Punto.** Se excluyen del contrato, además de las establecidas en “Todas las Garantías”, la redacción y presentación de escritos de alegaciones, los cursos de recuperación de puntos o del permiso de conducción o, el subsidio mensual, cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:
 - ✓ Por infracciones cometidas antes de la contratación del seguro
 - ✓ Por infracciones calificadas como comisión de delitos
 - ✓ Por infracciones de la normativa de Ordenación del Transporte Terrestre de mercancías y personas y la relativa al Medio Ambiente
 - ✓ Cuando se conduzca estando privado del carné por sanción anterior, así como cuando la retirada se produzca por razón de edad.
 - ✓ Los recursos en la vía ejecutiva contra los actos de gestión recaudatoria que dicten los órganos de Administración, así como los recursos contenciosos -administrativos o cualquier otro recurso a interponer ante los órganos judiciales, aunque se derive de sanciones administrativas.

En ningún caso, Pelayo responderá del importe económico de las sanciones.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

- Asistencia en Viaje.

- ✓ La asistencia será prestada exclusivamente a través del número de teléfono que se proporciona con la tarjeta de Asistencia en Viaje.
- ✓ Cuando el vehículo asegurado circule como transporte público de personas, solo se cubre la asistencia en viaje al vehículo y al conductor.
- ✓ Se excluyen los vehículos de servicio público de mercancías y remolques adaptados para transporte de embarcaciones.
- ✓ Se excluye el remolque y traslado del vehículo cuando se hayan realizado modificaciones técnicas en el mismo que impidan su traslado.

- En la Cláusula 1:24:72

- ✓ La Cláusula 1:24:72 aplica únicamente a los servicios prestados en territorio nacional.
- ✓ Se excluye la aplicación del Compromiso de “Grúa en 1 hora”, en todas aquellas intervenciones de grúa que no se puedan realizar con normalidad por causas de fuerza mayor.
- ✓ Se excluye la aplicación del Compromiso de “Taller Límite 72 horas”, en todas aquellas reparaciones que no se puedan realizar como consecuencia de la inexistencia de stock de alguna de las piezas a sustituir en la provincia donde vaya a ser reparado el vehículo.

7. Siniestros

Procedimiento para la declaración del siniestro.

- El Tomador del seguro o Asegurado debe comunicar al Asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido.
- También debe comunicar cualquier notificación judicial, extrajudicial o administrativa que llegue a su poder o conocimiento, relacionada con el siniestro.
- La comunicación del siniestro se realizará a través de las oficinas de Pelayo, de su mediador, mediante el teléfono 902 35 22 35 o a través de www.pelayo.com en la oficina de internet, dentro de Servicios para Clientes. Así mismo, el cliente podrá descargar la App Declaración IDEA en <https://declaracionidea.es> para uso exclusivo de Smartphone con la finalidad de poder rellenar un parte de declaración amistosa en el caso de que hubiera por lo menos otro vehículo un tercer implicado en un accidente. Dicha aplicación está respaldada por UNESPA, la Asociación Empresarial del Seguro en España, y la práctica totalidad de las compañías que operan en el ramo de automóviles en España.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

Valoración de los daños. La valoración de los daños se realizará por un perito profesional, iniciada en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el asegurado comunicó el taller en el que debe realizarse la peritación. Para la valoración del vehículo se utilizarán los siguientes criterios:

- El valor de nuevo es el precio de venta al público en estado de nuevo del vehículo asegurado incluyendo los impuestos que correspondan por su uso, excepto cuando sean fiscalmente deducibles por el propietario.
- El valor Ganvam es el valor que el vehículo tendría en venta, obtenido del boletín estadístico que publica la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM), cuando ocurra el accidente.

Pérdida / Siniestro Total. Cuando el importe presupuestado de la reparación del vehículo accidentado exceda del 100% del valor de nuevo o de Ganvam según corresponda por la antigüedad del vehículo.

Indemnizaciones.

- **En los siniestros de robo o hurto del vehículo**
 - ✓ El 100% del valor de nuevo del vehículo en el primer año desde la primera matriculación del vehículo, si el asegurado es el primer propietario. Si el asegurado es el segundo o posterior propietario, el 100 % del valor de adquisición en vez del valor de nuevo.
 - ✓ El 100% del valor GANVAM del vehículo si ha transcurrido un año desde la primera matriculación.
 - ✓ En el robo o hurto de elementos y piezas de serie del vehículo se indemnizará por el 100% del valor de nuevo, excepto los aparatos de audio, batería y neumáticos que se valorarán según su antigüedad: 100% en el primer año, 80% en el segundo y tercero y 50% a partir del cuarto año.

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

- En los siniestros que afecten a la garantía de incendio, la valoración será la siguiente:
 - ✓ Cuando se produzca un siniestro total o el incendio del vehículo en el primer año desde la primera matriculación, se abonará el 100% del valor de nuevo del vehículo si el asegurado es el primer propietario. Si el asegurado es el segundo o posterior propietario, el 100% del valor de adquisición en vez del valor de nuevo.

Si el incendio se produce transcurrido un año desde la primera matriculación, se abonará el 100% del valor GAN-VAM del vehículo.
 - ✓ En el caso de incendio de elementos y piezas de serie del vehículo, se indemnizará el 100% del valor de nuevo, incluido los neumáticos. Los aparatos de audio y batería se valorarán según su antigüedad: 100% el primer año, 80% en el segundo y tercero y 50% a partir del cuarto año.
 - ✓ En el caso de incendio se indemnizará los daños en el equipaje u objetos personales con un límite de 600€ por siniestro. Para poder pagar la indemnización será necesario la comprobación de los daños.

Facultad de repetición cobertura del seguro obligatoria. La entidad aseguradora, una vez efectuado el pago de la indemnización, podrá repetir:

- Contra el conductor, el propietario del vehículo causante y el asegurado, si el daño causado fuera debido a la conducta dolosa de cualquiera de ellos o a la conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Contra el tercero responsable de los daños.
- Contra el tomador del seguro o asegurado, por las causas previstas en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y, conforme a lo previsto en el contrato, en el caso de conducción del vehículo por quien carezca del permiso de conducir.

La acción de repetición del asegurador prescribe por el transcurso del plazo de un año, contado a partir de la fecha en que hizo el pago al perjudicado, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor (artículo 10).

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

8. Condiciones, Plazos y Vencimientos de las Pólizas

El parte Europeo de Accidente. Es una “declaración amistosa de siniestro”, que no implica reconocimiento de responsabilidad. Sin embargo, sirve para una correcta consignación de todos los datos del accidente, agiliza los trámites de gestión y permite resarcir al perjudicado de los daños materiales de su vehículo de una forma mucho más ágil.

Periodo de vigencia del seguro y la prima. La prima, salvo indicación de lo contrario la póliza, tiene carácter anual y renovable, y el periodo de vigencia del seguro (fecha de efecto y fecha de vencimiento) se indicará en las Condiciones Particulares.

Impuestos. En la prima del seguro quedan comprendidos el Impuesto sobre Primas de Seguros (IPS) y los recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

Las causas más frecuentes para la determinación para la determinación de la prima en años sucesivos.

- Comportamiento siniestral.
- Actualización de la tarifa, tal y como se recoge en el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados (artículo 25).

9. Información del Historial de Siniestros para Uso Transfronterizo

A los efectos de que el tomador del vehículo asegurado precisara contratar un seguro de responsabilidad civil en otro Estado miembro, Pelayo Mutua de Seguros expedirá a favor del propietario del vehículo y del tomador del seguro, en caso de ser persona distinta de aquél, previa petición de cualquiera de ellos, certificación acreditativa de los siniestros de los que se derive responsabilidad frente a terceros, correspondientes a los cinco últimos años de seguro, si los hubiere o, en su caso, una certificación de ausencia de siniestros, indicando los siguientes datos:

- El nombre de la entidad aseguradora que emite la declaración (Pelayo Mutua de Seguros).
- Fecha de emisión de la declaración.
- Identificación del tomador de la póliza.
- Dirección del tomador de la Póliza.
- Fecha de nacimiento del tomador de la póliza.
- Fecha de efecto y fecha de vencimiento de la cobertura (período de seguro)
- Número de siniestros declarados de responsabilidad civil durante los últimos cinco años de cobertura (o al menos del período de seguro) y las fechas de los accidentes.



Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

10. Instancias de Reclamación

Procedimiento para la formulación de quejas o reclamaciones.

Si un cliente decide presentar una reclamación, puede presentarla en cualquiera de nuestras oficinas distribuidas en todo el territorio nacional, donde existen impresos para poder expresarnos su insatisfacción y el Servicio de Atención al Cliente de Pelayo dictará resolución en el plazo de máximo de 30 días.

Si lo desea, puede presentar su reclamación directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, que se resolverá en el plazo máximo de dos meses.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Apdo. de Correos: 10.112 • 28080 Madrid
garantia@pelayo.com

Si prefiere que sea el Defensor del Cliente quien dé contestación a su reclamación, el cual tiene la misión de proteger sus derechos e intereses relacionados con el contrato de seguro que tiene suscrito con Pelayo debe presentar la misma directamente en esta instancia. El Defensor del Cliente puede resolver reclamaciones cuyo importe económico no supere los 60.000 euros, en el plazo máximo de 30 días, siendo sus decisiones vinculantes para Pelayo.

DEFENSOR DEL CLIENTE

Apdo. de Correos: 10.927 • 28080 Madrid
pelayodefensor@pelayo.com

Puede usted utilizar cualquiera de las instancias citadas anteriormente, pero debe tener en cuenta que no puede dirigirse simultáneamente al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, debiendo optar por una de estas dos figuras.

Por último, le recordamos que, si una vez finalizado el procedimiento en cualquiera de las instancias anteriores no está conforme con el resultado del pronunciamiento o no le ha sido totalmente favorable a sus intereses, puede dirigirse a:

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS

Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid

Guía Buenas Prácticas

Nota informativa estandarizada previa a la contratación del Seguro de Auto

De igual forma, los conflictos que puedan surgir entre las partes podrán resolverse por decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 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 leyes complementarias; o en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en materia de libre disposición conforme a derecho y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida (siempre que hubiera acuerdo por ambas partes para someterse a este mecanismo de solución de conflictos), siendo los gastos ocasionados satisfechos por mitad entre Tomador y Asegurador.

Jurisdicción aplicable. Con carácter general y sin obligación de acudir a los anteriores procedimientos, los conflictos ser resolverán por los Jueces y Tribunales que correspondan.

11. Legislación Aplicable y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

- El RDL 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 otras leyes complementarias.
- La Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- La ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- El Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras.
- El Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- El Real Decreto Legislativo 8/2004 de 29 de octubre sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de vehículos a Motor y su Reglamento.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Es un órgano administrativo que depende de la Secretaría de Estado de Economía, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda conforme, siendo el órgano de control y supervisión de las entidades aseguradoras españolas.

