

# Política de Transparencia Seguros Cetelem

## ➤ Información sobre el distribuidor

**Banco Cetelem, S.A.U. Operador de Banca-Seguros Vinculado** (en adelante, “Banco Cetelem OBSV”), es el distribuidor de los seguros incluidos en esta página web. El distribuidor se encuentra inscrito en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (“DGSFP”) con nº OV-0046 y tiene su domicilio en el Paseo de los Melancólicos 14 A, 28005 de Madrid.

## ➤ ¿Con qué entidades aseguradoras trabaja Banco Cetelem OBSV?

Banco Cetelem OBSV tiene acuerdos para la distribución de seguros, con las siguientes entidades aseguradoras:

- Cardif Assurances Risques Divers, Sucursal en España. Clave DGSFP nº E0130
- Cardif Assurance Vie, Sucursal en España. Clave DGSFP nº E0129.
- Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) Clave DGSFP nº C0031.
- Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. Clave DGSFP nº C0467.
- Zurich Insurance PLC, Sucursal en España. Clave DGSFP nº E0189.
- D.A.S. Defensa del Automovilista y de Sinietros-Internacional, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros (sociedad unipersonal). Clave DGSFP nº C0396.
- Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a prima fija. Clave DGSFP nº M0083.
- Metlife Europe Insurance Designated Activity Company, Sucursal en España. Clave DGSFP nº E0209.
- Metlife Europe Designated Activity, Sucursal en España, Sucursal en España. Clave DGSFP nº E0208.
- CG Car-Garantie Versicherungs-Akt, Sucursal en España. Clave DGSFP nº E0190.
- Mapfre España, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. Clave DGSFP nº C0058.
- Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. Clave DGSFP nº C0109.
- Unión de Automóviles Clubs, S.A. de Seguros y Reaseguros (UNACSA) Clave DGSFP nº C0631.
- Helvetia Compañía Suiza, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros. Clave DGSFP nº C0157

Banco Cetelem OBSV tiene suscrito con cada una de estas entidades, un Contrato de Agencia por el que se regulan las condiciones en las que deben distribuirse todos los seguros incluidos en la presente página web.

Asimismo, Banco Cetelem OBSV, percibe una comisión de las Aseguradoras por los seguros distribuidos a través de su página web.

## ➤ Condiciones de los seguros distribuidos a través de la web

El precio de los seguros que figuran en la web de Cetelem OBSV, está garantizado. Esto quiere decir que el precio que se le ofrece a través de esta web para cada uno de los seguros distribuidos, no cambia con respecto al que se le pasará al cobro de manera efectiva.

## ➤ Titularidad y condición del sitio web

Se informa expresamente al usuario que **BANCO CETELEM**, es titular o legítima licenciataria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la página **WEB**, así como de los elementos contenidos en la misma (a título enunciativo, imágenes, sonido, audio, vídeo, software o textos; marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructura y diseño, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su funcionamiento, acceso y uso, etc.). Los derechos de explotación están protegidos por la correspondiente legislación mercantil y penal, por lo que cualquier infracción constituye una actividad ilícita o delictiva, al margen de las responsabilidades pecuniarias correspondientes. **BANCO CETELEM** no concede ninguna licencia o autorización de uso sobre sus derechos de pro-

piedad industrial e intelectual o sobre cualquier derecho o propiedad relacionados con la página web, su contenido o servicios.

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial, ni aun citando las fuentes, así como cualesquiera usos, de cualesquiera contenidos incluidos en la página **WEB**, y de la página **WEB** misma en su conjunto, salvo autorización escrita de **BANCO CETELEM**, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación o cualquier otra forma de difusión, salvo autorización escrita de **BANCO CETELEM**. El usuario, deberá abstenerse de suprimir, alterar, eludir o manipular cualquier dispositivo de protección o sistema de seguridad que estuviera instalado en la página **WEB**.

## ➤ Instancias de reclamación

Banco Cetelem OBSV respecto a la actuación del distribuidor, puede hacerlo enviando un escrito a la siguiente dirección de correo: SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es, o por correo postal, a la siguiente dirección: Paseo de los Melancólicos 14 A; 28005 Madrid.

El plazo máximo para resolver las reclamaciones, es de un mes.

Para la presentación de la reclamación, es necesario que el usuario envíe la siguiente información:

- Nombre, apellidos, DNI, domicilio, teléfono y dirección del correo electrónico del reclamante.
- Nombre y apellidos del representante (adjuntar acreditación).
- El motivo de la queja o reclamación, indicando el departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Pretensión y documentos en los que fundamente su queja o reclamación.
- Indicación expresa de no haber iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la queja o reclamación.
- Lugar, fecha y firma.

Si una vez recibida la respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente, ésta no fuera satisfactoria, podrá acudir al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**, de la siguiente manera:

- a) A través de la página web de este organismo:  
[https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index\\_Proteccion\\_Asegurado.asp](https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Index_Proteccion_Asegurado.asp)
- b) Enviando su queja o reclamación por correo postal, a la siguiente dirección:  
Paseo de los Melancólicos 14 A, 28005 Madrid

## > ¿Cada cuánto tiempo actualizamos la información?:

La información reflejada en la presente “Política de Transparencia”, se actualiza de manera anual.