

IDENTIFICACIÓN DE LOS MEDIADORES DE SEGUROS

Telefónica Móviles España, S.A.U., tiene su domicilio social en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 2ª planta, 28050 de Madrid (España), y CIF: A78923125, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 8958, Gral. 7804, Sección 3ª, del Libro de Sociedades, Folio 92, Hoja M-85226.

Telefónica de España, S.A.U., por su parte, tiene su domicilio social en C/ Gran Vía, 28, 28013 de Madrid (España), y CIF: A-82018474, y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 13.170, Sección 8ª, del Libro de Sociedades, Folio 27, Hoja M-213.180.

En adelante, Telefónica Móviles España, S.A.U. será denominada como **"TME"** y Telefónica de España, S.A.U. como **"TDE"**. Así mismo, ambas sociedades serán conjuntamente denominadas como los **"Mediadores"**.

Los Mediadores, además de ofrecer servicios de otra índole, se dedican a la actividad de mediación o distribución de seguros privados, como **agencias de seguros exclusivas de la entidad aseguradora Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U.** (en adelante, **"Telefónica Seguros"**). Para ello, se encuentran autorizadas por la autoridad de control española, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (**DGSFP**). TDE está registrada con la clave E0206A82018474 y TME con la clave E0206A78923125 en el registro público administrativo para distribuidores de seguros y reaseguros del citado organismo. Esta información puede consultarse en la página web de la DGSFP.

RÉGIMEN DE ACTIVIDAD

En su condición de agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros, los Mediadores facilitan a los clientes información sobre los contratos de seguro que distribuyen sin ofrecerles asesoramiento basado en un análisis objetivo, ni recomendaciones. Por el contrario, actúan en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora.

MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de desear realizar cualquier queja o reclamación en relación con la actividad de los Mediadores, el cliente deberá remitirla a través de los canales puestos a disposición de los clientes por Telefónica Seguros.

Así, si siente que no ha recibido un servicio de calidad, o desea realizar cualquier reclamación en relación al servicio recibido, el cliente puede dirigir un escrito al Servicio de Atención al Cliente a la siguiente dirección de correo electrónico: reclamaciones.telefonicaseguros@telefonica.com

Si la solución ofrecida no fuera de su conformidad, podrá dirigirse al Departamento de Reclamaciones en la siguiente dirección de correo electrónico: SAC.telefonicaseguros@telefonica.com

Asimismo, siempre que acredite haber formulado previamente la reclamación ante el Departamento de Reclamaciones de la entidad aseguradora y que la resolución haya sido contraria a la pretensión del reclamante, o que no se haya pronunciado en el plazo de dos meses desde su presentación, el reclamante podrá dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones sita en Calle Miguel Ángel, 21, 28010 Madrid.

TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En lo que se refiere a su labor de mediación de seguros, y salvo que se informe en sentido contrario, los Mediadores tratarán datos personales bajo la responsabilidad de la entidad aseguradora.

Generalmente serán tratados con la finalidad de distribuir el producto de seguro y de permitir la contratación del mismo y la propia ejecución del contrato de seguro.

Para obtener más información, puedes consultar nuestra [Política de Privacidad](#) y nuestra [Política de Cookies](#).

PARTICIPACIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

Tanto los Mediadores como Telefónica Seguros son entidades pertenecientes al Grupo Telefónica, cuya matriz es Telefónica, S.A., entidad que tiene participaciones superiores al 10% en el capital social de los Mediadores y de Telefónica Seguros.

ENTIDADES ASEGURADORAS SOBRE LAS QUE SE OFRECEN PRODUCTOS Y SU RELACIÓN CONTRACTUAL CON EL MEDIADOR

Al ser agencias de seguros exclusivas, los Mediadores solo ofertan a los clientes productos aseguradores en los que Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S. A. U. tiene una participación igual o superior al 50%.

En cuanto a la relación contractual con esta entidad aseguradora, se sustenta en un contrato mercantil, de agencia de seguros.

RETRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN

Por su labor, los Mediadores reciben por parte de Telefónica Seguros una remuneración en forma de comisión. Por su parte, los Mediadores no cobrarán al cliente ningún tipo de honorario ni coste adicional por la prestación de sus servicios de mediación.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

En términos generales, en los productos de seguro comercializados a distancia el usuario dispone de un plazo mínimo de catorce días naturales desde el momento de la contratación para seguros no de vida, y de treinta días naturales para seguros de vida, dentro del cual podrá desistir del contrato de seguro, sin necesidad de indicación de motivo alguno, siempre que no se hubiera declarado ningún siniestro dentro de dicho periodo. El usuario tendrá derecho a la parte de la prima no consumida hasta la fecha.

Sin perjuicio de lo anterior, dicho derecho habrá de ejercitarse ante la entidad indicada en el contrato o póliza de seguro, y de conformidad con las condiciones y cauces en ella determinados.

Versión actualizada a 14 de enero de 2021