



## ¿Preguntas?

Llámenos si tiene una duda con respecto al presente documento al número

**902 23 25 25**

### Horario de atención:

De lunes a viernes de 10:00 a 20:00h

### Número(s) de póliza(s):

The Phone House Spain S.L.U  
Complejo empresarial Ática, edificio 1  
Vía de las Dos Castillas, 33  
Pozuelo de Alarcón. 28224 Madrid

<https://transfer.aviva.com/es>

## Lo que necesita saber

- No necesita realizar ninguna acción a menos que considere que el cambio puede afectarle negativamente
- El administrador de su póliza cambiará a una nueva compañía
- Los términos de su póliza no cambiarán
- La forma en que se pone en contacto con nosotros no cambiará
- Puede obtener más información en <https://transfer.aviva.com/es>

6-10-2018

Estimado Cliente

El seguro de su dispositivo móvil es actualmente administrado por Aviva Insurance Limited, que es una compañía con sede en el Reino Unido. Es Aviva quien nos ha solicitado que le informemos sobre los cambios propuestos para sus negocios.

Mientras el Reino Unido negocia los términos de su retirada de la Unión Europea, las empresas con sede en el Reino Unido, incluida Aviva, pueden perder el derecho a realizar negocios en otros países europeos de la misma manera que lo hacen ahora. Por esta razón, es posible que Aviva no pueda administrar su póliza de la misma manera. Aviva quiere brindar seguridad a los clientes que se vean afectados por esto y se está preparando para los cambios previstos en la ley.

Aviva propone transferir una serie de pólizas de Aviva Insurance Limited a Aviva Insurance Ireland DAC, que forma parte del Grupo Aviva y se encuentra constituida en la República de Irlanda. Su póliza de seguro está incluida dentro de estas propuestas. Si el tribunal de Edimburgo (ver pregunta 10 de Preguntas y Respuestas) aprueba la transferencia, su póliza se transferirá a Aviva Insurance Ireland DAC y esperamos que esto suceda el 1 de febrero de 2019.

Lea toda la información que le hemos enviado para que pueda comprender las propuestas de Aviva y el impacto que éstas tendrán en usted y su póliza.

### Los términos de su póliza no cambiarán

Además de cambiar el proveedor de su póliza a Aviva Insurance Ireland DAC, no habrá ningún cambio en los términos de su póliza como resultado de la transferencia propuesta y un Experto Independiente ha declarado que no espera que la seguridad de su póliza se vea afectada materialmente. La transferencia no cambiará la forma en que se administra su póliza y aun así se podrá poner en contacto con nosotros en los mismos números de teléfono y en la misma dirección que anteriormente.

### Un proceso diseñado para proteger sus intereses

Para asegurarse de que usted se encuentra bajo protección, Aviva debe seguir un proceso establecido antes de que la transferencia surta efecto. Este incluye:

- brindarle a usted (como titular de la póliza) un aviso de la transferencia;
- hacerle saber que puede oponerse a la transferencia y presentar sus objeciones directamente al tribunal si considera que se verá afectado negativamente por la transferencia (ver pregunta 5);

- obtener una revisión detallada por parte de un experto independiente (ver pregunta 10);
- consultar a los reguladores de la industria de Aviva en el Reino Unido y el regulador de servicios financieros de Irlanda; y
- obtener la aprobación por parte del tribunal en Edimburgo.

Un experto independiente ya se encargó de revisar las propuestas de Aviva y de elaborar un informe en el que expone sus puntos de vista con respecto a la misma. Hemos incluido un resumen del informe del experto independiente en este documento.

### **Lo que necesita hacer**

Lea toda la información que Aviva nos ha solicitado que le enviemos y que está disponible en su sitio web <https://transfer.aviva.com/es>

Si no tiene objeciones a las propuestas de Aviva, no necesita realizar ninguna acción.

Si tiene alguna pregunta u objeción a las propuestas o considera que se vería afectado/a negativamente por las mismas, puede llamarnos, escribirnos o hacer su objeción en línea. Los detalles sobre cómo realizar esto se muestran en la pregunta 5 de la sección **Preguntas y Respuestas**. También tiene derecho a presentar sus objeciones ante el tribunal si considera que se vería afectado/a negativamente. Incluso podría presentarlas en la audiencia final en la que se considerará la aprobación de la transferencia. La fecha de la audiencia final y la dirección del tribunal se muestran en la pregunta 6 de la sección **Preguntas y Respuestas**.

### **Cambio de nombre de la póliza**

También queremos informarle que hemos cambiado el nombre de su póliza de Geek Squad a Phone House Spain. Este es un cambio administrativo y no está relacionado con la transferencia de su póliza propuesta por Aviva. Usted no necesita realizar ninguna acción y este cambio no afecta los términos de su póliza.

### **Si necesita más información**

La sección de **Preguntas y Respuestas** adjunta le brinda más información. Adicionalmente, puede encontrar más detalles en la página web de Aviva <https://transfer.aviva.com/es>

También podemos solicitarle a Aviva que le envíe los documentos del sitio web sin ningún coste si usted nos lo solicita.

También puede llamarnos De lunes a viernes de 10:00 a 20:00h al número 902 23 25 25. Las llamadas se cobran según la tarifa nacional en España y ésta puede variar según su proveedor de red. Para nuestra protección conjunta, podemos grabar y /o controlar las llamadas telefónicas.

O puede escribirnos a la dirección

The Phone House Spain S.L.U  
Complejo empresarial Ática, edificio 1  
Vía de las Dos Castillas, 33  
Pozuelo de Alarcón. 28224 Madrid

Atentamente,

El equipo de Atención al Cliente de Phone House Spain

# Preguntas y Respuestas

## 1. ¿De qué se trata la propuesta de Aviva?

Aviva propone transferir una serie de pólizas proporcionadas por Aviva Insurance Limited a Aviva Insurance Ireland DAC. La transferencia se realizará entre compañías del grupo Aviva. Usted podrá encontrar más información sobre la transferencia propuesta en la guía adjunta.

## 2. ¿Qué significado tiene la transferencia propuesta para mí?

Aviva es el administrador del seguro para su dispositivo móvil. Además de cambiar el proveedor de su póliza a Aviva Insurance Ireland DAC, cuya oficina registrada está ubicada en One Park Place, Hatch Street, Dublin 2, no habrá ningún cambio en el funcionamiento de su póliza como resultado de la transferencia propuesta.

En particular, la transferencia no tendrá ningún efecto sobre:

- los términos de su póliza;
- cualquier pago que haga o reciba bajo los términos de su póliza; o
- la calidad del servicio que recibe habitualmente.

Sin embargo, la transferencia significará que su póliza ya no calificará para protección bajo el Esquema de Compensación de Servicios Financieros (ver pregunta 11).

## 3. ¿Mis pagos cambiarán?

Sus pagos y cualquier adeudo directo no cambiarán como resultado de esta propuesta y usted no necesita hacer nada al respecto.

## 4. ¿Tengo derecho a votar sobre la transferencia?

La transferencia está sujeta a la aprobación del tribunal (ver pregunta 10). No está abierta al voto de los asegurados, los accionistas de Aviva plc o cualquier otra persona con intereses en este caso.

Sin embargo, cualquier persona que considere que puede verse afectada negativamente por la transferencia puede objetar o dar su opinión ante el tribunal.

## 5. ¿Cómo funciona el proceso de objeción?

Puede presentar una objeción o representación por correo. Deberá enviarla a The Phone House Spain S.L.U Complejo empresarial Ática, edificio 1, Vía de las Dos Castillas, 33 Pozuelo de Alarcón. 28224 Madrid. Por favor, indique claramente los motivos de su objeción o representación y proporcione una dirección de devolución para que Aviva pueda enviarle una respuesta por escrito. O bien, puede llamarnos al número que se muestra en la parte superior de este documento o hacer su objeción en línea en <https://transfer.aviva.com/es/objecion>

Si decide realizar una objeción, Aviva le enviará una respuesta. Su objeción y la respuesta formarán parte de la documentación que Aviva enviará a:

- el tribunal;
- el experto independiente; (ver pregunta 9);
- la Financial Conduct Authority (Autoridad de Conducta Financiera); y
- la Prudential Regulation Authority (Autoridad de Regulación Prudencial).

También tiene derecho a presentar su objeción directamente ante el tribunal. Para asegurarse de que el tribunal considere su objeción, deberá seguir un proceso establecido, que se detalla en la sección 5 de la guía adjunta. Además, Aviva le recomienda que consulte con un abogado calificado en derecho escocés. Un abogado también podrá aconsejarle sobre los honorarios judiciales a pagar.

Incluso si no sigue dicho proceso, el tribunal considerará las objeciones informales, ya sea por escrito o en la audiencia final en el tribunal.

## 6. ¿Cuál es el cronograma para la transferencia?

La audiencia para la aprobación final por parte del tribunal será el 15 de enero de 2019 en la Court of Session (Tribunal de Justicia) en Parliament House, Parliament Square, Edimburgo EH1 1RQ. Aviva publicará una notificación en la página web <https://transfer.aviva.com/es> si se llega a cambiar la fecha establecida.

De aprobarse las propuestas, Aviva espera que la transferencia se realice el 1 de febrero de 2019.

## **7. ¿Por qué razón Aviva plantea esta propuesta?**

Aviva se prepara para afrontar los cambios en la ley que se aplicarán a su compañía como resultado de la retirada prevista del Reino Unido de la Unión Europea. Las empresas con sede en el Reino Unido, incluida Aviva Insurance Limited, pueden perder el derecho a realizar negocios en otros países europeos de la misma manera que lo hacen ahora. Por esta razón, es posible que Aviva no pueda administrar su póliza de la misma manera. Aviva Insurance Ireland DAC está autorizada y establecida en la República de Irlanda, país miembro de la Unión Europea y podrá cubrir los riesgos bajo su póliza.

La intención de Aviva es brindar seguridad a los clientes que se vean afectados por estos cambios.

## **8. ¿Mi póliza se encuentra a salvo? ¿Perderé alguno de mis beneficios?**

El experto independiente no espera que la seguridad de su póliza se vea afectada materialmente por la transferencia propuesta.

Además del cambio en el proveedor de su póliza a Aviva Insurance Ireland DAC, no habrá cambios en los términos y condiciones de su póliza como resultado de la transferencia.

## **9. ¿Quién es el experto independiente y qué lo hace independiente?**

Simon Sheaf es miembro del Institute and Faculty of Actuaries (IFoA) (Instituto y Facultad de Actuarios) Miembro de la Sociedad de Actuarios de Irlanda y ha trabajado y ejercido de consultor para el sector de seguros generales durante más de 25 años. El Sr. Sheaf es Jefe práctica Actuarial y de Riesgo de los Seguros Generales de Grant Thornton UK LLP y tiene más de 25 años de experiencia trabajando en la industria de seguros en general.

Aviva designó al Sr. Sheaf y tras ser aprobado por la Prudential Regulation Authority en consulta con la Financial Conduct Authority. Su función consiste en informar al tribunal sobre los efectos que tendría la transferencia propuesta sobre los asegurados. Si bien Aviva le pagará una tarifa, el experto independiente no tiene ningún deber con ellos, y como miembro de la IFoA, tiene la obligación profesional de mantenerse totalmente independiente.

El Sr. Sheaf formó su opinión utilizando su experiencia y su deber es únicamente con el tribunal. Puede leer un resumen de su informe en el documento adjunto. Puede ver el informe completo y los documentos de respaldo en línea en <https://transfer.aviva.com/es/documentos> o puede llamarnos al número que se muestra en la parte superior de este documento y haremos los arreglos para que Aviva se los envíe por correo, sin cargo.

## **10. ¿Por qué habrá una audiencia?**

El proceso de transferencia para la industria de seguros del Reino Unido se rige por la Parte VII de la Ley de Mercados y Servicios Financieros del año 2000. Ésta indica que un tribunal debe aprobar la transferencia. Ya que su póliza fue emitida por Aviva Insurance Limited, que está registrada en Escocia, el Court of Session (Tribunal de Justicia) de Edimburgo es el tribunal pertinente, por lo que la audiencia judicial se realizará en Edimburgo.

## **11. ¿El Régimen de Compensación de Servicios Financieros (FSCS, por sus siglas en inglés) aún se aplicará a mi póliza?**

El FSCS proporciona protección para las pólizas provistas por las empresas del Reino Unido en caso de insolvencia. Si la transferencia continúa, su póliza será provista por Aviva Insurance Ireland DAC, que es una empresa constituida en Irlanda y, por lo tanto, no calificará para protección bajo el FSCS.

El régimen equivalente en Irlanda, el Fondo de Compensación de Seguros (ICF, por sus siglas en inglés), solo se aplica a los bienes situados en la República de Irlanda. Para las pólizas con bienes asegurados situados en otros lugares de la UE/EEE.

La opinión del experto independiente es que Aviva Insurance Ireland DAC estará suficientemente capitalizada después de la transferencia y es poco probable que experimente dificultades financieras que puedan requerir compensación FSCS o ICF. Su opinión es que perder el acceso al FSCS es un perjuicio mínimo y que el riesgo de que Aviva Insurance Limited pierda el derecho a seguir proporcionando cobertura a los asegurados que transfieren sus pólizas tendrá un impacto adverso más importante.

## **12. ¿Puedo seguir remitiendo quejas a la Defensa del Consumidor?**

Si tiene alguna queja u objeción sobre la transferencia propuesta, póngase en contacto con nosotros como se muestra en la pregunta 5, ya que éste es un proceso legal que no forma parte de la responsabilidad de la defensa del consumidor. En caso de que la transferencia no se efectúe, podrá seguir remitiendo cualquier queja futura a la defensa del consumidor de España.