

GRUP GACM ESPANYA

I

ENTITATS DEL SEU GRUP

REGLAMENT PER A L'ATENCIÓ I DEFENSA DEL CLIENT

TÍTOLI.

DEL SERVEI D'ATENCIÓ I DEFENSA DEL CLIENT DEL GRUP GACM ESPANYA

Article 1r. - El present Reglament regula el Servei d'Atenció i Defensa del Client del GRUP GACM ESPANYA, i queden incloses dins de l'àmbit subjectiu del Reglament les societats "Agrupació AMCI d'Assurances i Reasseurances, SA", "Amsyr Agrupació Assurances i Reasseurances, SA Societat Unipersonal", "Amgen Assurances Generals, Companyia d'Assurances i Reasseurances, SA Societat Unipersonal" i "Agrupació Pensions, Entitat Gestora de Fons de Pensions, SA Societat Unipersonal". En endavant, en el present Reglament seran denominades conjuntament com a "Grup GACM Espanya".

Article 2n. - Els prenedors, assegurats, beneficiaris, partícips del Grup GACM Espanya, els seus drethavents o qualsevol tercer amb interès legítim tindran el dret de sotmetre a coneixement i decisió del Servei d'Atenció i Defensa del Client qualsevol queixa o reclamació que creguin oportú formular, en les matèries que estableix el present Reglament, subjectant-se a les normes que s'hi s'estableixen. Tot això de conformitat amb el que estableix l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Article 3r. - Grup GACM Espanya tindrà a disposició dels seus clients, a totes les seves oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web, la informació següent:

- a) Existència, funcions i adreça postal (i si escau, electrònica) del Servei d'Atenció i Defensa del Client.
- b) Obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients en un termini de dos mesos des de la seva presentació al Servei d'Atenció i Defensa del Client.
- c) Existència i contingut del present Reglament.

- d) Referència al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, adscrit a la Direcció General d'Assurances i Fons de Pensions, amb especificació de la seva adreça postal (i si escau, electrònica) i de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció i Defensa del Client, per poder formular les queixes i reclamacions davant de l'esmentat Comissionat.

TÍTOL II.

DEL SERVEI D'ATENCIÓ I DEFENSA DEL CLIENT

Capítol Primer

Del Titular del Servei, durada del càrrec, incompatibilitats i causes de cessació

Article 4t. - El Servei d'Atenció i Defensa del Client es constitueix amb separació dels restants serveis comercials o operatius de l'organització del Grup GACM Espanya i disposarà de plena autonomia en la presa de decisions referents a l'àmbit de la seva activitat. El Servei d'Atenció i Defensa del Client està adscrit a la Secretaria General del Grup GACM Espanya.

El Titular del Servei serà designat pel Director General del Grup GACM Espanya, que designarà una persona amb preparació, aptituds i experiència adequada per a l'exercici de les funcions que en el present Reglament s'atribueixen al càrrec, i especialment haurà de presentar les característiques d'honorabilitat comercial i professional.

La designació serà comunicada al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, adscrit a la Direcció General d'Assurances i Fons de Pensions.

Article 5è. - El nomenament del Titular del Servei tindrà una durada de quatre anys i podrà ser renovat per períodes iguals tantes vegades com ho consideri oportú el Director General del Grup GACM Espanya.

Article 6è. - Incompatibilitats del Titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client:

1. No podran exercir les funcions de titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client:
 - a) Els qui pertanyin o hagin pertangut als òrgans d'administració de les entitats del Grup GACM Espanya, o bé hi exerceixin o hi hagin exercit funcions de direcció.
 - b) Els qui estiguin impossibilitats per exercir el comerç, de conformitat amb el que estableix l'article 13 del Codi de Comerç.

2. El Titular del Servei s'haurà d'abstenir de conèixer aquells assumptes que presentin un interès directe per a ell, bé perquè l'afectin directament o bé als seus parents per consanguinitat o afinitat fins al tercer grau directe o col·lateral, o bé a les persones amb qui mantingui o hagi mantingut una estreta relació afectiva o d'amistat.

Article 7è. - El Titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client cessarà en el seu càrrec per alguna de les causes següents:

- a) Expiració del termini per al qual va ser designat, tret que s'acordi reelegir-lo.
- b) Pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat.
- c) Haver estat condemnat penalment per sentència ferma.
- d) Incompliment o actuació negligent en l'acompliment del càrrec.
- e) Renúncia.
- f) Revocació del seu nomenament pel Director General del Grup GACM Espanya.

Un cop que el càrrec estigui vacant, el Director General del Grup GACM Espanya haurà de designar un nou Titular del Servei d'Atenció i Defensa del Client.

Capítol Segon

De les obligacions del Grup GACM Espanya en relació amb el Servei d'Atenció i Defensa del Client

Article 8è. - Grup GACM Espanya adoptarà totes les mesures que siguin necessàries perquè el Servei d'Atenció i Defensa del Client pugui exercir adequadament la seva funció, i de manera especial s'obliga a:

- a) Dotar el servei dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions, i haurà de garantir en tot moment l'exercici de la seva activitat de forma autònoma i independent dels restants serveis comercials i operatius del Grup, de tal manera que s'eviti en tot moment fer incórrer el Servei en conflicte d'interessos amb les entitats del Grup.
- b) Assistir-lo en tot allò que ajudi a fer més correcte i eficaç l'exercici de la seva funció, facilitant-li de forma ràpida i coordinada tota la informació que sol·liciti a cadascuna de les entitats del Grup en l'àmbit de competència de cadascuna d'elles.
- c) Informar els Clients del Grup GACM Espanya, així com els seus agents d'assegurances i operadors de banca-assegurances, de l'existència del Servei d'Atenció i Defensa del Client i també del contingut del present Reglament.
- d) Rebre i valorar les queixes que puguin formular-se en relació amb l'actuació del Servei d'Atenció i Defensa del Client i adoptar en conseqüència les decisions que consideri pertinents.

TÍTOL III.
DE LES FUNCIONS I COMPETÈNCIA

Article 9è. - El Servei d'Atenció i Defensa del Client té les funcions següents:

1. La tutela i salvaguarda dels drets i interessos dels Clients del Grup GACM Espanya, derivats de les relacions que com a prenedors, assegurats, beneficiaris o partícips mantinguin amb el Grup i amb els seus agents d'assegurances i operadors de banca-assegurances, així com propiciar que aquestes relacions es desenvolupin, en tot moment, conforme als principis de bona fe, equitat i mútua confiança.

2. El coneixement, atenció i resolució de les queixes i reclamacions que puguin ser interposades pels Clients, els seus drethavents i tercers perjudicats, relacionats amb els seus interessos i drets legalment i contractualment reconeguts, i en particular:
 - a) Conèixer i atendre les queixes presentades referides al funcionament dels serveis del Grup GACM Espanya o dels seus agents d'assegurances i operadors de banca-assegurances i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament.
 - b) Resoldre les reclamacions presentades per l'interessat amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, formulades davant d'accions o omissions del Grup GACM Espanya i dels seus agents d'assegurances i operadors de banca-assegurances, que suposin un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment de les obligacions contractuals derivades de les pòlisses d'assegurança, de la normativa asseguradora, de la normativa sobre mediació d'assegurances i reassegurances privades i de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos asseguradors.

3. La presentació, formulació i realització davant de les entitats del Grup GACM Espanya d'informes, recomanacions i propostes, en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, segons el seu parer, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que ha d'existir entre Grup GACM Espanya i els seus Clients.

4. La formulació i presentació en el primer trimestre de l'any, davant dels òrgans d'Administració del Grup GACM Espanya, d'un Informe sobre el desenvolupament de la seva funció durant l'exercici anual immediatament anterior.

Article 10è. - Les queixes i reclamacions interposades seran ateses pel Servei d'Atenció i Defensa del Client.

El termini de tramitació de l'expedient serà de dos mesos, comptats a partir del dia de presentació per l'interessat de la queixa o reclamació davant del Servei d'Atenció i Defensa del Client.

Les decisions del Servei d'Atenció i Defensa del Client amb les quals finalitzin els procediments de tramitació de queixes i reclamacions esmentaran expressament la facultat que assisteix el reclamant per a, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Article 11è. - Queden excloses de la competència del Servei d'Atenció i Defensa del Client les matèries següents:

- a) Les relacions entre Grup GACM Espanya i els seus accionistes.
- b) Les relacions entre Grup GACM Espanya i els seus empleats.
- c) Les qüestions referents a la selecció de riscos i acceptació de les sol·licituds de contractes d'assegurances.
- d) Les reclamacions que ja es trobin sotmeses a decisió judicial, administrativa o arbitral.
- e) Les queixes i reclamacions dirigides a entorpir o dilatar l'exercici de qualsevol dret del Grup GACM Espanya davant del Client.

Article 12è. - La presentació i la tramitació de les queixes i reclamacions davant del Servei d'Atenció i Defensa del Client tindrà caràcter gratuït, i no es podrà exigir cap pagament per aquests conceptes.

TÍTOL IV.

DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS I EL SEU TRÀMIT

Capítol Primer

Forma, requisits i termini de presentació

Article 13è. - La tramitació formal d'una queixa o d'una reclamació presentada per l'interessat s'haurà d'adreçar directament al Servei d'Atenció i Defensa del Client.

Les queixes i reclamacions podran ser presentades personalment o enviades per correu a qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat, a l'atenció del Servei de Defensa del Client, Carretera de Rubí, 72-74, Edifici Horizon, 08174 de Sant Cugat del Vallès (Barcelona). Així mateix, podran remetre's a l'adreça electrònica que quedi habilitada per a aquesta finalitat. En tot cas, la utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'haurà d'ajustar a les exigències que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Article 14è. - Les queixes i reclamacions hauran de ser formulades per escrit, degudament firmat, en el qual necessàriament es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registres públics per a les jurídiques.
- b) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament.
- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació, així com, si escau, les dades de l'agent d'assegurances o operador de banca-assegurances que hagi intervingut en l'operació.
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

A efectes de l'anterior, es podrà posar a disposició dels usuaris, a la pàgina web de les societats del Grup GACM Espanya, el corresponent model de presentació de la queixa i reclamació. I en qualsevol cas, les entitats tindran a les seves oficines obertes al públic impresos per a la formalització de queixes i reclamacions a disposició dels interessats.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que estiguin a les seves mans en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

Qualsevol modificació relativa a l'adreça o forma de presentació de queixes i reclamacions serà feta pública, tant a la pàgina web de les societats del Grup GACM Espanya com a totes les oficines obertes al públic.

Article 15è. - El termini de caducitat per a la presentació de queixes i reclamacions serà de dos anys a partir de la data en la qual el reclamant hagi tingut coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

Tota queixa o reclamació rebuda en la qual hagi transcorregut el termini que estableix el paràgraf anterior serà rebutjada de ple.

Capítol Segon

Admissió a tràmit

Article 16è. - Un cop rebuda la queixa o reclamació, el Servei d'Atenció i Defensa del Client haurà d'acusar recepció d'aquesta per escrit deixant constància de la data de presentació i decidirà, conforme al present Reglament, si l'assumpte que se li sotmet és de la seva competència. Si estima que no ho és, denegarà la seva admissió a tràmit, comunicant la seva decisió a l'Entitat i a l'interessat.

Si una vegada iniciada la tramitació de l'assumpte el Servei d'Atenció i Defensa del Client té coneixement de la concurrència prèvia a la presentació d'aquell, d'una de les circumstàncies recollides a l'article 11è, o si una vegada efectuada l'esmentada presentació ha sobrevingut qualsevol de les circumstàncies al·ludides, el Servei tancarà l'expedient, comunicant la seva decisió a l'Entitat que correspongui i a l'interessat.

Article 17è. - Si al document de presentació de la queixa o reclamació no queda prou acreditada la identitat del reclamant o no poden establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant d'aquesta que completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertència que si no ho fa s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmits.

El termini emprat per l'interessat per reparar els errors a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini dels dos mesos de tramitació de l'expedient a què es refereix l'article 10è del present Reglament.

Article 18è. - Serà rebutjada l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en els quals no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o quan aquesta es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix interessat en relació amb els mateixos fets.
- d) Quan hagi vençut el termini de caducitat per a la presentació de la queixa o reclamació, de conformitat amb el que estableix l'article 15è del present Reglament.

Quan es consideri no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, s'informarà l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

Capítol Tercer

Procediment i resolució

Article 19è. - Un cop admesa a tràmit una queixa o reclamació pel Servei d'Atenció i Defensa del Client, s'informarà l'entitat del Grup competent i, si escau, l'agent d'assegurances o operador de banca-assegurances que hagi intervingut en l'operació, amb la finalitat que si ho consideren oportú puguin formular les al·legacions en el termini de 15 dies des de la seva recepció.

En qualsevol cas, el Servei d'Atenció i Defensa del Client valorarà, a més d'altres consideracions que li siguin aplicables, els usos de comerç o asseguradors, i podrà requerir de les parts les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents a fi de prendre la resolució, fixant en tot cas els terminis prudencials que estimi convenients per emplenar aquestes peticions.

Article 20è. - El Servei d'Atenció i Defensa del Client podrà, abans de dictar la seva resolució, fer les gestions necessàries i fer les propostes oportunes a les parts per tal d'aconseguir un acord amistós. Un cop aconseguit, l'acord de les parts tindrà caràcter vinculant per a ells i el Servei d'Atenció i Defensa del Client donarà per conclòs l'expedient. El mateix farà si unilateralment en qualsevol moment l'entitat afectada s'avé a la petició de l'interessat o aquest retira la seva queixa o reclamació.

Les resolucions del Servei d'Atenció i Defensa del Client que decideixin les queixes o reclamacions que se li sotmetin seran motivades sempre, i hauran de contenir unes conclusions clares i precises sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació. Les esmentades resolucions es fundaran en les normes jurídiques aplicables al cas, les clàusules contractuals de la pòlissa, Reglaments del Pla de Pensions si escau, les normes de transparència i protecció de la clientela, així com les bones pràctiques i usos financers.

Les resolucions del Servei d'Atenció i Defensa del Client contindran una referència expressa a la facultat que assisteix el reclamant per a, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, acudir al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

La resolució emesa pel Servei d'Atenció i Defensa del Client serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin amb els requisits que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant, i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en el qual hagi estat presentada la queixa o reclamació.

Article 21è. - L'acceptació de la resolució serà voluntària per a l'instant de la queixa o reclamació.

En cas de no acceptació de la resolució pel reclamant, podrà reiterar la seva queixa o reclamació davant del Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Article 22è. - Les resolucions seran d'acatament obligat per a Grup GACM Espanya, que haurà de complir-les, en tot allò que li concerneixi, dins del termini assenyalat en la resolució.

Si no hi ha cap termini indicat, i es tracta d'una quantitat, aquesta es farà efectiva dins dels 30 dies següents al dia de notificació de la resolució.

Capítol Quart

De la incompatibilitat d'accions simultànies i interrupció del termini de caducitat

Article 23è. - Les reclamacions presentades davant del Servei d'Atenció i Defensa del Client seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altres accions legals o actuacions administratives sobre la mateixa qüestió. A aquest efecte, l'interessat haurà d'abstenir-se d'iniciar cap tipus d'acció per una altra via mentre no es dictamini una resolució pel Servei d'Atenció i Defensa del Client. En cas d'incompliment d'aquest requisit, s'arxivaran les actuacions sense cap altre tràmit.

TÍTOL V.

DE LES RELACIONS AMB LES ENTITATS DEL GRUP I AMB EL COMISSIONAT I DELS INFORMES ANUALS

Capítol Primer

De les relacions en general

Article 24è. - Les entitats del Grup GACM Espanya atendran, per mitjà del Servei d'Atenció i Defensa del Client, els requeriments que el Comissionat pugui efectuar-los en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquest determini.

Article 25è. - Amb independència del tràmit de resolució de queixes i reclamacions, el Servei d'Atenció i Defensa del Client podrà dirigir al Grup GACM Espanya recomanacions, suggeriments, preguntes o qualsevol altre tipus de comunicacions sobre aspectes generals o concrets de l'activitat de l'entitat que es tracti que hagin merescut la seva atenció, i que, al seu criteri, resultin d'interès per als drets dels Clients.

L'entitat competent haurà de respondre en un termini no superior a 20 dies.

Capítol Segon
Dels Informes Anuals

Article 26è. - Dins del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció i Defensa del Client presentarà, davant dels òrgans d'administració de les entitats del Grup GACM Espanya, un Informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'any precedent, amb el contingut següent:

- a) Un resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Un resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts en les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que regeixen la seva actuació.

Un resum de l'informe presentat davant de cada entitat s'integrarà en la memòria anual d'aquesta.

Disposició Final

El present Reglament podrà ser modificat per acord de la Direcció General del Grup GACM Espanya.