

REGLAMENT DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT DEL GRUPO CASER

PREÀMBUL

La Llei 44/2002 de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer i la Llei 35/2003, de 4 de novembre, d'Institucions d'Inversió Col·lectiva, amb la finalitat de defensar els clients de les entitats financeres, estableixen la implantació obligatòria d'un Servei d'Atenció al Client i el possible establiment de la figura del Defensor del Client.

Al Grupo Caser creiem que la forma més eficaç de resoldre les queixes i reclamacions dels nostres clients és actuar de la manera més propera a ells, mitjançant l'estudi i tramitació dels expedients que pugui plantejar el **Servei d'Atenció al Client** (en endavant **S.A.C.**), que es configura com a Departament autònom i independent dins la nostra organització, compta amb experiència i s'ajusta als requisits establerts per la normativa vigent.

L'Ordre ECO 734/2004 d'11 de març estableix que cada entitat o grup ha d'aprovar obligatòriament un **Reglament per a la Defensa del Client**, que determini i reguli l'activitat del Departament d'Atenció al Client. Per tant, aquest Reglament neix amb l'esperit de millorar les relacions dels clients amb el Grupo Caser, amb l'objectiu d'oferir un servei que solucioni les queixes i reclamacions de la manera més eficient i satisfactòria possible.

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1 – Objecte i àmbit d'aplicació

Aquest Reglament per a la Defensa del Client regula l'activitat del Servei d'Atenció al Client del Grupo Caser i ha estat aprovat pel Consell d'Administració de Caser amb data 21 de juliol de 2004.

Article 2 – El Grupo Caser

A la data d'aprovació d'aquest Reglament, el Grupo Caser està integrat per CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. – CASER – i per les entitats de naturalesa financera següents, subjectes a la normativa a què s'ha fet referència anteriorment:

- Sud América Vida y Pensiones, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Ecuador Grupo Caser Compañía de Seguros, SA.
- Le Mans Seguros España, SA, Compañía de Seguros y Reaseguros.
- Compañía Española de Seguros y Reaseguros MAAF, SA.
- Intercaja, Correduría de Seguros del Grupo Asegurador Caser, S.A.

(en endavant les Entitats), que de conformitat amb el que s'estableix a l'Article 4 de l'Ordre Ministerial abans esmentada, disposen d'un S.A.C. especialitzat únic per a tot el Grupo Caser, amb domicili a l'Avinguda de Burgos, 109, Madrid, 28050, amb els següents fax 91 595 54 96 i email atencionasegurado@caser.es.

Article 3 – Modificacions del Reglament

Les modificacions d'aquest Reglament han d'ésser sotmeses a l'aprovació de l'Òrgan d'Administració a què fa referència l'Article 1 o l'aprovació de la Comissió Delegada de la Companyia.

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Article 4 – Nomenament de Titular

1. Designació i cessament

La designació i cessament del titular del S.A.C. ha d'ésser adoptat per acord del Consell d'Administració de l'Entitat i comunicat al Comissionat de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i a la pròpia Direcció General.

2. Durada

El mandat és per temps indefinit.

3. Inelegibilitat i Incompatibilitat

El titular del S.A.C. ha de complir els requisits d'idoneïtat, compatibilitat i limitacions establerts a l'Ordre Ministerial. No pot ser titular del S.A.C. la persona que de forma simultània dugui a terme funcions al departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc no poden exercir el càrrec les persones incapacitades per a l'exercici del comerç segons el que estableix l'Article 13 del Codi de Comerç.

El titular del departament cessarà en l'exercici de les seves funcions quan després del seu nomenament es produeixi qualsevol de les causes d'inelegibilitat o incompatibilitat anteriorment assenyalades.

Article 5 – Presentació de la queixa o reclamació

La presentació d'escrit de queixa o reclamació es pot realitzar personalment o mitjançant representació acreditada a qualsevol de les oficines de les entitats del Grupo o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que en permetin la lectura, impressió i conservació; en aquest cas es pot establir que s'ajusti al que s'estipula a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Les Entitats han de disposar de l'imprès per a la formulació de queixes i reclamacions a les seves oficines. No obstant això, les Entitats han d'admetre les queixes i reclamacions que reuneixin els requisits esmentats tot seguit:

- Identificació del reclamant: nom i cognoms, adreça i NIF. En cas de fer-se a través de representant, cal acreditar la representació, tret del cas que sigui el mediador de l'assegurança contractada.
- Identificació de la pòlissa respecte de la qual es formula la queixa o reclamació.
- Causes que motiven la queixa o reclamació, amb la possibilitat d'aportar, si escau, una còpia de tots els documents que avalin la seva posició.
- Identificació de la delegació, oficina, departament o agent, si la causa de la seva queixa o reclamació és a la seva actuació.
- Sol·licitud concreta que formula al S.A.C.

- Indicació relativa al fet que el reclamant no té coneixement que la queixa o reclamació s'estigui substanciant a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Lloc, data i signatura.

En qualsevol cas, les Entitats han d'acusar la recepció per escrit i han de deixar constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini màxim de terminació.

Article 6 – Persones legitimades per reclamar

Poden presentar queixes o reclamacions els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats, així com els partícips i beneficiaris de plans de pensions de treball i associats o els causahavents de qualsevol dels anteriors.

Article 7 – Qüestions sotmeses a coneixement del S.A.C.

El S.A.C. s'encarrega de conèixer les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques, usuaris d'assegurances i partícips o beneficiaris de plans de pensions de treball i associats del Grupo Caser, quan estiguin legitimades per fer-ho de conformitat amb el que s'exposa a l'Article 6; i quan les esmentades queixes i reclamacions facin referència a interessos i drets legalment reconeguts relacionats amb les seves operacions d'assegurances i plans de pensions de treball i associats, tant si deriven dels contractes en si, de la normativa de transparència i protecció de la clientela, com de les bones pràctiques i usos, en particular del principi d'equitat.

L'esmentada queixa o reclamació es pot presentar durant els dos anys següents des del moment en què el client es va assabentar dels fets que les van causar.

A aquest efecte, segons el que s'estableix al RD 303/2004 de 20 de febrer al seu Article 1.3., s'entén per:

- **QUEIXES:** Les que fan referència al funcionament dels serveis financers prestats als usuaris per les Entitats del Grupo Caser i presentades per tardança, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament.
- **RECLAMACIONS:** Les presentades pels usuaris de serveis financers que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets que facin referència a accions o omissions de les Entitats del Grupo Caser que suposin, per a qui les formula, un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

No s'admetran les queixes i reclamacions quan es doni algun dels supòsits següents:

- Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys des del moment en què el client va assabentar-se dels fets causants de la queixa o reclamació o, si escau, quan hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment.
- Quan s'estigui substanciant una causa civil o penal sobre els mateixos fets davant la jurisdicció ordinària, davant una instància administrativa o mitjançant arbitratge. Si es presenta recurs o s'exercita acció davant els òrgans judicials, administratius o arbitrals, la queixa o reclamació s'arxivarà immediatament.

- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació un recurs o acció diferent, el coneixement del qual sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la queixa o reclamació es trobi en tràmit o pendent de resolució o litigi, o l'afer ja hagi estat resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en què es basin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no facin referència a operacions concretes o no s'ajustin als requisits.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

Article 8 – Admissió a tràmit

Un cop rebuda la queixa o reclamació al S.A.C., aquest analitzarà si reuneix els requisits establerts a l'Article 5 que són necessaris per a la seva tramitació.

En cas de mancar algun dels requisits detallats a l'esmentat article, es sol·licitarà per escrit al reclamant que esmeni l'error en un termini de deu dies naturals, i li advertirà que el termini de dos mesos amb què compta l'entitat per resoldre queda interromput fins que passi el termini d'esmena i que, en cas de no rebre contestació, s'arxivarà la reclamació.

Quan es produeixin errors o defectes que no es puguin esmenar, es plantegin queixes o reclamacions excloses del coneixement del S.A.C. o que reiterin altres anteriors resoltes, es comunicarà de forma motivada al reclamant la no-admissió a tràmit, i li serà concedit un termini de deu dies naturals per tal que formuli al·legacions, després de les quals li serà notificada per escrit la decisió final adoptada.

Article 9 – Tramitació interna

Durant el curs de la tramitació dels expedients, el S.A.C. pot recaptar totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada; totes dues parts han de contestar en un termini màxim de deu dies comptadors a partir del moment de la petició.

Si a la vista de la queixa o reclamació l'entitat rectificqués la seva situació respecte el reclamant i amb això el satisfés, caldrà que ho comuniqui al Servei d'Atenció al Client i ho justifiqui de forma documental, tret que existís desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmits.

Article 10 – Finalització i notificació

L'expedient finalitza en el termini màxim de dos mesos a partir de la data en què la queixa o reclamació es va presentar al S.A.C., als quals caldrà afegir els dies durant els quals l'expedient hagués estat suspès per tal d'esmenar els errors en la presentació de la reclamació estipulada a l'Article 8 d'aquest Reglament.

La decisió ha de ser motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a la queixa o reclamació, prenent com a fonament les clàusules contractuals, la normativa aplicable en general i la legislació d'assegurances en particular, a més de les bones pràctiques i usos del sector assegurador.

Els interessats en rebran notificació en el termini de deu dies naturals comptadors des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics que permetin la lectura, impressió i conservació de documents i que compleixin els

requisits establerts a la Llei 50/2003, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant.

En absència de l'esmentada indicació, la notificació s'ha de dur a terme a través del mateix mitjà en què s'hagués presentat la queixa o reclamació, sempre que garanteixi l'oportuna seguretat i confidencialitat de la comunicació. En qualsevol altre cas, s'enviarà per correu certificat amb acusament de recepció.

Un cop transcorregut el termini previst, la queixa o reclamació es considerarà desestimada i el reclamant les podrà formular davant el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partíip en Plans de Pensions.

El Comissionat, les resolucions del qual no tenen caràcter vinculant ni comprenen l'exigència de l'abonament d'indemnitzacions pertinents, no està habilitat per conèixer sobre contractes d'assegurances per grans riscos, que queden exceptuats de la seva intervenció.

Article 11 – Relació amb el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partíip de Plans de Pensions

Les Entitats han d'atendre, mitjançant el S.A.C., els requeriments que el Comissionat els pogués efectuar en l'exercici de les seves funcions i en els terminis que estableixi.

Article 12 – Informe Anual

El Titular del S.A.C. ha de lliurar al Consell d'Administració de Caser un informe explicatiu amb el contingut establert a l'Ordre ECO/734/2004.

A la Memòria Anual de l'Entitat ha de constar un resum de l'Informe.