

**AGRUPACIÓ I ATLANTIS**

**GRUP GACM ESPANYA**

**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 quedant incloses dins de l'àmbit subjectiu del Reglament les societats "Agrupació AMCI d'Assegurances i Reassegurances, S.A.", "GACM SEGUROS GENERALES, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U.", "ATLANTIS Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.", "ATLANTIS Correduría de Seguros y Consultoria actuarial S.A." y "AGRUPACIÓ PENSIONES E.G.F.P., S.A.U." En endavant, en el present Reglament seran denominades conjuntament com a Grup GACM Espanya.

**Article 2n.** - Els prenedors, assegurats, beneficiaris, partícips de 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 establertes al present Reglament, subjectant-se a les normes que en ell s'estableixen, tot això de conformitat amb l'establert en 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 en la seva pàgina web la següent informació:

- a) Existència, funcions i direcció postal, i en el seu cas, 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 en el 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 Partípic en Plans de Pensions, adscrit a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb especificació de la seva direcció postal i, en el seu cas 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 de Grup GACM Espanya i disposarà de plena autonomia a 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 adequat per a l'exercici de les funcions que al present Reglament s'atribueixen al càrrec, havent de presentar-se especialment en ella 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'Assegurances i Fons de Pensions.

**Article 5è.** - El nomenament del Titular del Servei tindrà una durada de quatre anys i podrà ser renovat per iguals períodes 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 hagi pertangut als òrgans d'administració de les entitats del Grup GACM Espanya o bé exerceixin o haguessin exercit funcions de direcció en les mateixes.
  - b) Els qui estiguessin impossibilitats per exercir el comerç de conformitat amb l'establert a 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 sigui per afectar-lo directament o bé als seus parents per consanguinitat o afinitat fins al tercer grau directe o col·lateral, o bé 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 següents causes:

- 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.

Vacant el càrrec, 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 al servei dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions, havent de garantir a tota hora l'exercici de la seva activitat de forma autònoma i independent dels restants serveis comercials i operatius del Grup, de manera tal que s'eviti a tota hora 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 de Grup GACM Espanya, així com als 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 següents funcions:

1. La tutela i salvaguarda dels drets i interessos dels Clients de 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 poguessin 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 de 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 de dret formulades davant accions o omissions de Grup GACM Espanya i dels seus agents d'assegurances i operadors de banca-assegurances, que suposin

# AGRUPACIÓ I ATLANTIS

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 reassurances 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 al 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 següents matèries:

- 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 de Grup GACM Espanya davant el 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 de dirigir 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, número 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 tal finalitat. En tot cas, la utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics s'haurà d'ajustar a les exigències previstes en 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 en el seu cas, 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.

# AGRUPACIÓ I ATLANTIS

- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'haguessin produït els fets objecte de la queixa o reclamació, així com, en el seu cas, 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 firma.

A efectes de l'anterior es podrà posar a disposició dels usuaris en la pàgina web de les societats del Grup GACM Espanya el corresponent model de presentació de la queixa i reclamació, 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, al costat del document anterior, les proves documentals que obrin en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

Qualsevol modificació relativa a la direcció o forma de presentació de queixes i reclamacions serà feta pública tant en 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 establert en el paràgraf anterior, serà rebutjada de ple.

## Capítol Segon

### **Admissió a tràmit**

**Article 16è.** - Rebuda la queixa o reclamació, el Servei d'Atenció i Defensa del Client haurà d'acusar recepció de la mateixa 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 estimés 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 tingué coneixement de la concurrència prèvia a la presentació d'aquell, d'una de les circumstàncies recollides a l'article 11è, o que una vegada efectuada l'esmentada presentació hagués 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 quedés prou acreditada la identitat del reclamant o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà el signant de la mateixa per completar la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb apercibiment de què si així no ho fes s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit.

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 següents casos:

- 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, arbitrals o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte hagi estat resolt ja en aquelles instàncies.
- c) Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors resoltes, presentades pel mateix interessat en relació amb els mateixos fets.
- d) Quan hagués vençut el termini de caducitat per a la presentació de la queixa o reclamació de conformitat amb l'establert a l'article 15è del present Reglament.

# AGRUPACIÓ I ATLANTIS

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

## Capítol Tercer

### **Procediment i resolució**

**Article 19è.** - Admesa a tràmit una queixa o reclamació pel Servei d'Atenció i Defensa del Client, s'informarà a l'entitat del Grup competent i en el seu cas a l'agent d'assegurances o operador de banca-assegurances que hagi intervingut en l'operació, amb la finalitat de que si ho estimessin 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 en ordre a la resolució a prendre, 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. Aconseguit aquest, 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'avingués a la petició de l'interessat o aquest retirés la seva queixa o reclamació.

Les resolucions del Servei d'Atenció i Defensa del Client que decideixin les queixes o reclamacions a ell sotmeses seran motivades sempre, contenint 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 en el seu cas, 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 referència expressa a la facultat que assisteix al 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 permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin amb els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant i, en absència de tal indicació, a través del mateix medi en el qual hagués 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 procedir al seu compliment, en tot el que li concerneixi, dins del termini assenyalat en la resolució.

Si no fos indicat un termini, i es tractés de 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 qualssevol 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 pronunciï 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 a 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 altra classe 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.

## AGRUPACIÓ I ATLANTIS

- c) Criteris generals continguts en les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució dels finals que informen la seva actuació.

Un resum de l'informe presentat davant de cada entitat s'integrarà a la memòria anual de la mateixa.

### **Disposició Final**

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