

REGLAMENT DEL SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT DE CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.

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, a fi de defensar els clients de les entitats financeres, estableixen la implantació obligatòria d'un Departament o Servei d'Atenció al Client i el possible establiment de la figura del Defensor del Client.

A CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. entenem que la manera més eficaç de resoldre les queixes i reclamacions dels nostres clients és actuar de la manera més propera possible als clients, mitjançant l'estudi i tramitació dels expedients a través del Servei de Defensa de l'Assegurat (SDA), que es configura com un servei autònom i independent, que disposa d'experiència i s'adapta als requisits establerts per la normativa vigent.

L'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, estableix l'obligació que cada entitat o grup aprovi un Reglament per a la defensa del client que determini i reguli l'activitat del Departament o Servei d'Atenció al Client i, si escau, del Defensor del Client. Per tant, aquest Reglament neix amb l'esperit de millorar les relacions dels assegurats i clients amb CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. i procura 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 regula l'activitat del Servei de Defensa de l'Assegurat de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A., i ha estat aprovat pel seu Consell d'Administració.

Article 2 – CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.

CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. és una Companyia autoritzada per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i de conformitat amb el que estableix l'article 4.1. de l'esmentada Ordre ECO/734/2004, aquesta Entitat disposa d'un Servei de Defensa de l'Assegurat domiciliat a l'Avenida de Burgos, 109, Madrid 28050, i a l'adreça de correu electrònic ***reclamaciones.casermediterraneosegurosgenerales@caser.es***.

Article 3 - Modificacions del Reglament

Les modificacions d'aquest Reglament s'han de sotmetre a l'aprovació de l'Òrgan d'Administració a què fa referència l'article 1.

SERVEI DE DEFENSA DE L'ASSEGURAT

Article 4 - Nomenament de titular

1. Designació i cessament.

La designació i cessament del titular del SDA s'adopta per acord del Consell d'Administració de l'Entitat i es comunica al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i a la Direcció General mateixa.

2. Durada.

El mandat té una durada d'un any, i es pot renovar indefinidament per períodes també anuals.

3. Inelegibilitat i incompatibilitat.

El titular del SDA ha de respondre als requisits d'idoneïtat, compatibilitat i limitacions establerts a l'Ordre ministerial. No pot ser titular del SDA qui realitzi simultàniament funcions en el departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc pot exercir el càrrec qui estigui incapacitat per a l'exercici del comerç, de conformitat amb el que estableix l'article 13 del Codi de comerç.

El titular del Servei ha de cessar en l'exercici de les seves funcions quan, posteriorment al seu nomenament, incorri en qualsevol de les causes d'inelegibilitat i incompatibilitat indicades anteriorment.

Article 5 - Presentació de la queixa o reclamació

La presentació de l'escrit de queixa o reclamació es pot realitzar, personalment o mitjançant representació acreditada, a l'oficina central de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. -a qualsevol oficina del GRUPO CASER, o davant del Servei de Defensa de l'Assegurat a l'oficina central de CASER GESTIÓN TÉCNICA, A.I.E. (Avenida de Burgos 109, 28050, Madrid), i per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests mitjans en permetin la lectura, impressió i conservació, cas en què s'ha d'ajustar al que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

L'Entitat ha de tenir a les seves oficines impresos per a la formulació de queixes i reclamacions. Així mateix, les queixes i reclamacions també es poden presentar en un document en què s'ha de fer constar:

- Identificació del reclamant: nom i cognoms, adreça i NIF. En cas que es faci a través d'un representant, aquest ha d'acreditar la representació.
- Causes que motiven la queixa o reclamació, amb la possibilitat d'aportar, si s'escau, còpia de tots els documents que avalin la seva posició.
- Identificació de la delegació, oficina, departament o agent, si la seva queixa o reclamació porta causa de la seva actuació.

- Sol·licitud concreta que formula al Servei de Defensa de l'Assegurat.
- Indicació 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 tot cas, el Servei de Defensa de l'Assegurat de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. ha de justificar-ne la recepció per escrit, deixant constància de la data de presentació als efectes del còmput del termini màxim de finalització.

Article 6 - Persones legitimades per reclamar

Poden presentar queixes o reclamacions els acceptants, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o els causahavents de qualsevol dels anteriors.

Article 7 - Qüestions sotmeses a coneixement del SDA

El SDA coneix de les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques, usuaris d'assegurances de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A., quan estiguin legitimades per ser-ho de conformitat amb el que s'ha exposat a l'article 6, i quan es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts relacionats amb les seves operacions d'assegurances, independentment que derivin dels contractes mateixos, de la normativa de transparència i protecció dels clients o 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 que el client va tenir coneixement dels fets que l'han causada.

En relació amb això, s'entén per:

- **QUEIXES:** les que fan referència al funcionament dels serveis prestats per CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. als assegurats, beneficiaris d'una assegurança, tercers perjudicats, o causahavents de qualsevol dels anteriors, originades per endarreriments, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament.
- **RECLAMACIONS:** les presentades pels assegurats, beneficiaris d'una assegurança, tercers perjudicats, o causahavents de qualsevol dels anteriors, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, presentant fets concrets referits a accions o omissions de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. que suposin, per a qui les formula, un perjudici per als seus interessos o drets com a conseqüència d'un incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció dels clients o de les bones pràctiques i usos financers.

No s'admeten les queixes i reclamacions quan es produeixi algun dels supòsits següents:

- Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys des que el client va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació o, si escau, quan hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment.
- Quan, respecte als mateixos fets, s'estigui substanciant una causa civil o penal davant de la jurisdicció ordinària, una instància administrativa o mitjançant arbitratge. Si es presenta un recurs o s'exercita una acció davant dels òrgans judicials, administratius o arbitrals, es procedirà a l'arxiu immediat de la queixa o reclamació.
- 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 els quals es trobin en tràmit o pendents de resolució o litigi, o els afers hagin estat ja resolts en les citades instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts a l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre ECO/734/2004.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

Article 8 - Admissió a tràmit

Un cop rebuda la queixa o reclamació al SDA, aquest analitza si reuneix els requisits establerts a l'article 5, necessaris per a la seva tramitació.

Si la identitat del reclamant no està suficientment acreditada, o els fets objecte de la queixa o reclamació no es poden establir amb claredat, s'ha de notificar per escrit el reclamant perquè en el termini de deu dies naturals esmeni l'error, advertint-lo que el termini de dos mesos amb què compta l'entitat per resoldre queda interromput fins que transcorri el termini d'esmena i que, en cas que no es rebi cap contestació, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació.

Quan s'entengui que la queixa o reclamació no es pot admetre a tràmit per alguna de les causes indicades, s'ha de comunicar motivadament al reclamant la no admissió a tràmit, i se li ha de concedir un termini de deu dies naturals perquè formuli al·legacions, després de les quals se li ha de notificar per escrit la decisió final adoptada.

Article 9 - Tramitació interna

El SDA pot demanar, en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, tantes dades, aclariments, informes o elements de prova com consideri pertinents per adoptar la seva decisió, havent de contestar, els departaments o serveis de l'entitat, en un termini màxim de deu dies a comptar del moment de la petició.

Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho ha de comunicar al Servei de Defensa de l'Assegurat i justificar-ho documentalment, tret que hi hagi desistiment exprés de

l'interessat. En aquests casos, s'ha de procedir a l'arxiu de 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 SDA, als quals cal afegir els dies en què l'expedient hagi quedat en suspens per a l'esmena d'errors pel fet que no es trobés suficientment acreditada la identitat del reclamant, o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació.

La decisió ha d'estar motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a la queixa o reclamació, basant-se en les clàusules contractuals, la normativa aplicable en general i la legislació d'assegurances en particular, les normes de transparència i protecció dels clients aplicables, així com en les bones pràctiques i usos del sector assegurador.

S'ha de notificar els interessats en el termini de deu dies naturals a comptar de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics que permetin la lectura, impressió i conservació de documents i compleixin els requisits previstos a la Llei 50/2003, de signatura electrònica, segons hagi designat de forma expressa el reclamant.

En absència d'aquesta indicació, la notificació s'ha de fer a través del mateix mitjà en què es va presentar la queixa o reclamació.

Transcorregut el termini previst, el reclamant pot formular-les davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Article 11 - Relació amb el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

L'Entitat CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. ha d'atendre, per mitjà del SDA, els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquest determini.

Article 12 - Informe Anual

El titular del SDA ha de presentar al Consell d'Administració de CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A. un informe explicatiu amb el contingut previst a l'Ordre ECO/734/2004.

A la memòria anual de l'Entitat s'ha de recollir un resum de l'informe.