

# Servei d'Atenció al Client i Defensor del Client

## **Reglament per a la Defensa del Client de:**

**AIDE Asistencia, Seguros y Reaseguros, S.A. - Societat Unipersonal**

**ZURICH ESPAÑA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.**

**ZURICH VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. - Societat Unipersonal**

## Contingut del Reglament per a la Defensa del Client

### **1. Sistema d'actuació per a la Defensa del Client**

### **2. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament per a la Defensa del Client**

### **3. El Servei d'Atenció al Client**

#### **3.1 Nomenament i cessament del titular del Servei d'Atenció al Client**

#### **3.2 Àmbit d'intervenció del Servei d'Atenció al Client**

#### **3.3 Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions davant del Servei d'Atenció al Client**

- a) Abast del procediment
- b) Forma, contingut i lloc de la presentació de queixes i reclamacions.
- c) Admissió a tràmit
- d) Tramitació
- e) Aplanament i desistiment
- f) Finalització i notificació

### **4. El Defensor del Client**

#### **4.1 Nomenament i cessament del Defensor del Client**

#### **4.2 Àmbit d'intervenció del Defensor del Client**

#### **4.3 Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les reclamacions davant del Defensor del Client**

- a) Abast del procediment
- b) Forma, contingut i lloc de la presentació de reclamacions.
- c) Admissió a tràmit
- d) Tramitació
- e) Aplanament i desistiment
- f) Finalització i notificació

- 5. Relacions entre el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client**
- 6. Relació amb el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions**
- 7. Informe anual**

## 1. Sistema d'actuació per a la Defensa del Client

Les asseguradores ZURICH ESPAÑA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; ZURICH VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. i AIDE ASISTENCIA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., per protegir els drets dels seus clients, han establert un sistema de Resolució de conflictes que garanteix que les queixes i reclamacions presentades es resolguin de forma àgil i eficaç, se segueix un procediment dotat de la màxima transparència i accessibilitat.

El sistema permet al client canalitzar les seves reclamacions davant de dues institucions diferents:

- **Servei d'Atenció al Client**

És un Servei de la mateixa entitat, les seves funcions seran l'atenció i la resolució de les queixes i reclamacions que siguin formulades a les societats recollides en aquest document. Malgrat això, opera amb total autonomia davant dels restants serveis comercials o operatius de l'organització. Les resolucions d'aquest Servei són plenament acceptades per les Entitats.

C/ Julian Camarillo, 29  
28037 - Madrid  
Número fax: 91.375.19.25  
Adreça web: [www.zurichspain.com](http://www.zurichspain.com)  
Correu electrònic: [atencioncliente-es@zurich.com](mailto:atencioncliente-es@zurich.com)

- **Defensor del Client**

El Defensor del Client és una persona comissionada per les Societats esmentades en aquest Reglament, per atendre les reclamacions que formulin els seus clients en l'àmbit de competències que es recullen per a aquesta institució, i que s'indiquen en l'apartat 4.2 sobre àmbit d'intervenció del Defensor del Client.

C/ Conde de Aranda 15  
28001 Madrid  
Telèfon: 91.431.38.97  
Fax: 91.577.91.79  
Correu electrònic: [pbabogados@telefonica.net](mailto:pbabogados@telefonica.net)

En les competències comunes, el Defensor del Client i el Servei d'Atenció al Client no actuaran com a segona instància l'un respecte a l'altre. La intervenció o resolució que dicti en una reclamació el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client exclourà la intervenció o la possibilitat d'admissió per part de l'altre.

Aquest reglament compleix amb els requeriments articulats en l'Ordre Ministerial 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, que desenvolupa el capítol V de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures del sistema financer, i incorpora les modificacions introduïdes en la Llei 26/2006, de 17 de juliol, de mesurament d'assegurances i reassegurances privades.

## **2. Objecte i àmbit d'aplicació del Reglament per a la Defensa del Client**

Aquest Reglament per a la Defensa del Client regula l'actuació del Servei d'Atenció al Client i la del Defensor del Client de les Societats de ZURICH ESPAÑA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; ZURICH VIDA, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; i AIDE ASISTENCIA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., (des d'ara també "les Entitats Asseguradores"), en totes les queixes i reclamacions que se'ls formulin conforme a tot el que es recull a continuació.

S'entén per Queixa: les referides al funcionament dels serveis financers que presten als usuaris les entitats i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament de l'entitat.

S'entén per Reclamació: Les que presentin els usuaris de serveis financers, que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de les entitats 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 clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

Conforme al que s'ha indicat abans, l'actuació del Servei d'Atenció al Client i del Defensor del Client es desenvoluparà en els termes que a continuació s'indiquen:

### **3. El Servei d'Atenció al Client**

Es constitueix un únic Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant, SAC) per a les Entitats Asseguradores esmentades en el número 1 d'aquest Reglament, les funcions de les quals seran l'atenció i resolució de les queixes i reclamacions que es formulin a les societats esmentades.

#### **3.1. Nomenament i cessament del titular del Servei d'Atenció al Client**

##### ***a) Designació***

El titular del Servei d'Atenció al Client el **designen els Consells d'Administració de les Entitats** esmentades en el número u d'aquest Reglament o la persona o persones en què aquests Consells hagin delegat aquesta facultat.

La persona titular del Servei d'Atenció al Client ho serà com a persona d'honorabilitat comercial i professional amb coneixement i experiència adequats per a l'exercici de les seves funcions.

Hi concorre honorabilitat comercial i professional en els qui hagin estat observant una trajectòria personal de respecte a las lleis mercantils o d'altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com les bones pràctiques comercials i financeres.

Tenen coneixements i experiència adequats als efectes previstos en l'Ordre Ministerial ECO/734/2004 els qui hagin exercit funcions relacionades amb l'activitat financera pròpia de les entitats de què es tracti.

##### ***b) Causa d'incompatibilitat i inelegibilitat***

No podrà ser escollit titular del Servei d'Atenció al Client qui realitzi simultàniament funcions en el departament comercial, màrqueting, subscripció o tramitació de sinistres. Tampoc no podrà exercir el càrrec de titular del Servei d'Atenció al Client qui estigui incapacitat per exercir el comerç, de conformitat amb el que s'estableix en l'article 13 del Codi de Comerç.

##### ***c) Nomenament***

S'ha designat com a Titular del Servei d'Atenció al Client el Sr. Ángel Cristian Oliveros Martín-Vares.

**c) Durada**

Llevat de revocació expressa per part de les Entitats esmentades en el número u d'aquest Reglament, o per la seva modificació, es considera el càrrec amb caràcter indefinit.

**d) Motius del Cessament o finalització del càrrec**

El Titular del Servei d'Atenció al Client cessarà en el seu càrrec per acord del Consell d'Administració de les Entitats Asseguradores. També es produirà la finalització del càrrec quan hi concorri alguna de les causes següents: extinció de la relació laboral, canvi d'activitat, incapacitat sobrevinguda, pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat o actuació indeguda en l'exercici de les seves funcions.

Si es produís la vacant per qualsevol causa, les Entitats Asseguradores hauran de designar nou Titular del Servei d'Atenció al Client per tal d'assegurar la continuïtat i bon funcionament de la institució.

**3.2. Àmbit d'intervenció del Servei d'Atenció al Client**

El Servei d'Atenció al Client atindrà i resoldrà les reclamacions i les queixes que presentin, directament o mitjançant representació, totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis que presten les Societats indicades en el número u d'aquest Reglament, quan aquestes queixes o reclamacions es refereixin als seus legítims drets i interessos, ja derivin de la normativa de transparència i protecció de clientela, i de la seva condició de prenedors de l'assegurança, assegurats, beneficiaris i drethavents dels uns i els altres, així com de la qualitat de tercers perjudicats.

Igualment el Servei d'Atenció al Client, conforme a la Llei 26/2006 de Mediació d'Assegurances i Reassegurances Privades, atindrà i resoldrà les queixes i reclamacions que els clients de les Entitats Asseguradores abans esmentades poden presentar en relació amb l'actuació dels seus agents d'assegurances i operadors banca-assegurances.

### **3.3. Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions davant del Servei d'Atenció al Client**

#### **a) Abast del procediment**

Tramitació de les queixes i reclamacions, de conformitat amb el que es disposa en aquest Reglament, sempre que no les hagi resolt prèviament el departament, oficina o servei objecte de la reclamació.

#### **Termini per a la presentació de queixes i reclamacions:**

Les reclamacions es presentaran dins dels dos anys següents a la data en què el Client tingui coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació o, si s'escau, mentre no hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment.

#### **Termini de resolució de queixes i reclamacions:**

El SAC disposarà d'un termini de dos mesos per dictar la resolució, comptats des de la presentació de la queixa o reclamació, i el reclamant podrà, a partir de la finalització d'aquest termini, acudir al **Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions**, si s'escau.

#### **b) Forma, contingut i lloc de la presentació de queixes i reclamacions**

- 1) Les queixes i reclamacions es poden presentar personalment o mitjançant representant, per escrit, davant de qualsevol Oficina oberta al públic de les Entitats esmentades o directament en el SAC a l'adreça següent:

**Servei d'Atenció al Client**

Julian Camarillo, 29

28037 - Madrid

Número fax: 91.375.19.25

Adreça web: [www.zurichspain.com](http://www.zurichspain.com)

Correu electrònic: [atencioncliente-es@zurich.com](mailto:atencioncliente-es@zurich.com)

- 2) En el document/formulari es farà constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del documento nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic 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.
- 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.
- f) El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document que contingui les dades de les lletres anteriors, les proves documentals que constin en el seu poder en què es fonamenti la seva queixa o reclamació.

### **c) Admissió a tràmit.**

#### **1. Recepció:**

Rebuda la queixa o reclamació per l'entitat, en el cas que no l'hagués resolt la mateixa oficina o centre objecte de la queixa o reclamació, es remetrà al SAC.

El còmput de termini per a la resolució de la queixa comptarà a partir de la seva formulació davant del SAC.

En tot cas, es justificarà recepció per escrit, i es deixarà constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

#### **2. Termini de suspensió del procediment per a esmena d'errors:**

En el supòsit que el reclamant no hagués acreditat la seva identificació suficientment, o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant d'aquesta per completar la documentació remesa en el termini de deu dies, i se li informarà que en cas de no emplenar la petició s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit.

El termini que empri el reclamant per a l'esmena d'errors del paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos, previst per a la resolució de queixes i reclamacions davant del SAC.

#### **3. Causes de no admissió a tràmit:**

- a) L'omissió de dades essencials per a la tramitació que no fossin esmenables, inclosa la falta de concreció del motiu de la queixa o reclamació.

- b) Quan es vulguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diversos, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, que aquesta es trobi pendent de resolució o litigi o que l'assumpte ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- c) 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 que s'estableixen en l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre Ministerial ECO/734/2004 i Llei 26/2006.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres d'anteriors resoltes, que hagi presentat el mateix client en relació amb el mateix fet.
- e) Quan la reclamació l'hagi admès o resolt el Defensor del Client.
- f) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi el reglament de funcionament.
- g) Les queixes i reclamacions basades en activitats dels Agents d'Assegurances quan realitzin activitats de mediació per a Asseguradores alienes a les designades en l'apartat 2 d'aquest document sobre l'objecte i àmbit d'aplicació d'aquest Reglament.

#### **4. Comunicació de la no admissió o abstenció a l'interessat**

Es comunicarà a l'interessat la no admissió o l'abstenció dels paràgrafs precedents, mitjançant decisió motivada, i se li donarà 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.

#### **d) Tramitació**

Produïda l'admissió a tràmit, es procedirà a l'obertura de l'expedient que contindrà tota la documentació generada fins a l'admissió, així com la que es recopili després.

El SAC podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes i elements de prova que consideri pertinents, així com les al·legacions del Departament o Servei objecte de reclamació, per adoptar finalment la seva decisió.

#### **e) Aplanament i desistiment**

Si a la vista de la queixa o reclamació l'entitat, departament o servei, considerés procedent l'aplanament, ho haurà de comunicar al SAC.

En aquest cas, el SAC podrà requerir, a l'Entitat objecte de reclamació, la màxima diligència en l'execució dels tràmits necessaris per al compliment de les obligacions assumides. Un cop complertes, s'hauran de remetre al SAC els corresponents justificants.

No serà necessària aquesta justificació quan hi hagi desistiment exprés per part del reclamant.

Tant en el casos d'aplanament com de desistiment esmentats, el SAC procedirà a la finalització del procediment i a l'arxiu de l'expedient sense més tràmit.

#### **f) Finalització i notificació**

La resolució que adopti el SAC serà motivada i contindrà les conclusions sobre la sol·licitud del reclamant i la informació sotmesa a anàlisi.

En cas que la decisió adoptada s'aparti de criteris anteriors sobre iguals supòsits de fet, se n'haurà de justificar la causa.

La resolució serà notificada als interessats dins del termini de 10 dies, comptats des de la seva data.

La resolució es remetrà al reclamant, de conformitat amb els mitjans que aquest hagi indicat de forma expressa i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagués presentat la queixa o reclamació.

En tots els casos es remetrà una còpia de la resolució del SAC a l'Entitat, departament o servei implicat.

## **4. El Defensor del Client**

El Defensor del Client (des d'ara DC) és una persona comissionada per les Societats esmentades en el número 1 d'aquest Reglament per atendre les reclamacions que formulin els prenedors de l'assegurança, assegurats, beneficiaris i drethavents dels uns i els altres, en l'àmbit de competències que es recullen per a aquesta institució en l'apartat 4.2. sobre àmbit d'intervenció del Defensor del Client.

Així mateix, el Defensor del Client promourà el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

#### **4.1. Nomenament i cessament del Defensor del Client**

##### ***a) Designació***

La designació del Defensor del Client l'efectuen els Consells d'Administració de les Entitats esmentades en el número dos d'aquest Reglament o la persona o persones en què aquests Consells hagin delegat aquesta facultat.

El Defensor del Client serà designat entre persones de reconegut prestigi i competència, totalment independent de les Entitats Asseguradores i amb aptituds adequades per a l'exercici del càrrec.

Així mateix, la designada com a Defensor del Client ho serà en persona d'honorabilitat comercial i professional, així com amb coneixement i experiència adequats per a l'exercici de les seves funcions. Hi concorre honorabilitat comercial i professional en els qui hagin estat observant una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o d'altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com les bones pràctiques comercials i financeres. Tenen coneixements i experiència adequats als efectes previstos en l'Ordre Ministerial ECO/734/2004, els qui hagin ocupat funcions relacionades amb l'activitat financera pròpia de les entitats de què es tracti.

##### ***b) Causa d'incompatibilitat i inelegibilitat***

No podrà ser escollit Defensor del Client el qui estigués incapacitat per exercir el comerç, de conformitat amb el que s'estableix en l'article 13 del Codi de Comerç. Tampoc no podrà ser escollit Defensor del Client el qui mantingui relacions laborals, mercantils o professionals, alienes a aquesta comesa, amb les entitats asseguradores que li designen.

##### ***c) Nomenament***

Es va designar com a Defensor del Client a la Sra. Pilar Puerta Barrenechea, la qual estava exercint funcions equivalents amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'Ordre Ministerial.

##### ***d) Durada***

Llevat de revocació expressa per part de les Entitats esmentades en el número u d'aquest Reglament, o per la seva modificació, la designa del Defensor del Client ho serà per períodes anuals prorrogables.

#### **e) *Motius del Cessament o finalització del càrrec***

El cessament del Defensor del Client l'efectuarà el Consell d'Administració de l'Entitat Asseguradora o la persona o persones en què aquest Consell hagi delegat aquesta facultat. També es produirà la finalització en el càrrec quan hi concorri alguna de les causes següents: finalització del mandat, renúncia, mort, incapacitat sobrevinguda, pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat, actuació indeguda en l'exercici de les seves funcions, o supressió de la Institució.

Si es produís la vacant per qualsevol causa, les Entitats Asseguradores en cas de mantenir la Institució, haurien de designar nou expert independent en substitució, a fi d'assegurar la continuïtat i bon funcionament de la institució del Defensor del Client.

#### **4.2. Àmbit d'intervenció del Defensor del Client**

Al Defensor del Client se li atribueix el coneixement de totes aquelles reclamacions que se li formulin, llevat de les excepcions que es relacionen en el paràgraf següent, i que hagin estat presentades directament, o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuaris dels serveis que presten les Societats indicades en el número u d'aquest Reglament, quan aquestes reclamacions es refereixin als seus legítims drets i interessos, ja derivin de la normativa de transparència i protecció de clientela, i de la seva condició de prenedors de l'assegurança, assegurats, beneficiaris i drethavents dels uns i els altres.

#### **Excepcions:**

Queden detretes de l'àmbit de coneixement i competència del Defensor del Client (DC) les reclamacions que es refereixin als casos següents:

- a) Les reclamacions la quantia de les quals excedeixi de la quantitat de 60.000 Euros
- b) Les reclamacions plantejades per tercers perjudicats o els seus drethavents.
- c) Les queixes.
- d) Aquells casos en què les parts, prèviament, s'haguessin sotmès a un procediment arbitral, llevat d'acord ulterior de submissió prèvia de la qüestió al Defensor de l'Assegurat.

- e) Les qüestions que s'hagin de dirimir pel procediment que s'estableix en l'article 38 de la Llei 50/80, de 8 d'octubre, del Contracte d'Assegurança.

Les reclamacions derivades de les activitats de mediació de qualsevol Agent o Mediator d'Assegurances.

Totes les excepcions fins aquí recollides les haurà de tramitar el Servei d'Atenció al Client dins de les seves competències.

#### **4.3. Procediment per a la presentació, tramitació i resolució de reclamacions davant del Defensor del Client**

##### **a) Abast del procediment**

Tramitació de les reclamacions conforme al que es disposa en aquest Reglament, sempre que aquelles no les hagi resolt prèviament el departament, oficina o servei objecte de la reclamació.

##### **Termini per a la presentació de reclamacions:**

Les reclamacions es presentaran dins dels dos anys següents a la data en què el Client tingués coneixement dels fets causants de la reclamació o, si s'escau, mentre no hagi prescrit l'acció per reclamar judicialment.

##### **Termini de resolució de queixes i reclamacions:**

El DC disposarà d'un termini de dos mesos per dictar la resolució, comptats des de la presentació de la reclamació. I el reclamant pot, a partir de la finalització d'aquest termini, acudir al **Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions**, si s'escau.

##### **b) Forma, contingut i lloc de presentació de les reclamacions**

- 1) Les reclamacions es poden presentar personalment o mitjançant representant, per escrit, davant de qualsevol Oficina oberta al públic a Espanya de les Entitats esmentades en el punt 2 d'aquest Reglament o directament al Defensor del Client a l'adreça següent:

##### **Defensor del Client**

Sra. Pilar Puerta Barrenechea  
C/ Conde de Aranda 15  
28001 Madrid

Telèfon: 91.431.38.97  
Fax: 91.577.91.79  
Correu electrònic: [pbabogados@telefonica.net](mailto:pbabogados@telefonica.net)

- 2) En el document/formulari es farà constar:
- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del documento nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
  - b) Motiu de la 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 reclamació.
  - d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
  - e) Lloc, data i signatura.
  - f) El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document que contingui les dades de les lletres anteriors, les proves documentals que constin en el seu poder en què es fonamenti la seva reclamació.

### **c) Admissió a tràmit**

#### **1. Recepció:**

Rebuda la reclamació per l'entitat, en el cas que no l'hagués resolt la mateixa oficina o centre objecte de la queixa o reclamació, aquesta es remetrà al DC.

El còmput de termini per a la resolució de la reclamació comptarà a partir de la seva formulació davant del DC.

En tot cas, es justificarà recepció per escrit, i es deixarà constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

#### **2. Termini de suspensió del procediment per a esmena d'errors:**

En el supòsit que el reclamant no hagués acreditat la seva identificació suficientment, o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la reclamació, es requerirà al signant d'aquesta per completar la documentació remesa en el termini de deu dies, i se

li informarà que en cas de no emplenar la petició, s'arxivarà la reclamació sense més tràmit.

El termini que empri el reclamant per a l'esmena d'errors del paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini de dos mesos, previst per a la resolució de reclamacions davant del DC.

### **3. Causes de no admissió a tràmit:**

- a) L'omissió de dades essencials per a la tramitació que no fossin esmenables, inclosos la falta de concreció del motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es vulguin tramitar com a reclamació, recursos o accions diversos, el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, que aquesta es trobi pendent de resolució o litigi o que l'assumpte ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits que s'estableixen en l'apartat 2 de l'article 2 de l'Ordre Ministerial ECO/734/2004.
- d) Quan es formulin reclamacions que reiterin unes altres d'anteriors resoltes, que hagi presentat el mateix client en relació amb el mateix fet.
- e) Quan la reclamació l'hagi admès o resolt el Servei d'Atenció al Client.
- f) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions que estableixi el reglament de funcionament.

### **4. Comunicació de la no admissió o abstenció a l'interessat**

Es comunicarà a l'interessat la no admissió o l'abstenció dels paràgrafs precedents, mitjançant decisió motivada, i se li donarà 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.

#### **d) Tramitació**

Produïda l'admissió a tràmit, es procedirà a l'obertura de l'expedient que contindrà tota la documentació generada fins a l'admissió, així com la que es recopili després.

El DC podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes i elements de prova que consideri pertinents, així com les al·legacions del Departament o Servei objecte de reclamació, per adoptar finalment la seva decisió.

Admesa a tràmit la reclamació pel DC, aquest donarà trasllat a la Companyia Asseguradora (Oficina del SAC), en un termini no superior a cinc dies, comptats des de l'admissió, de la sol·licitud de la seva intervenció amb còpia íntegra de la reclamació i documentació acompanyada. El SAC traslladarà la reclamació a l'Oficina o Departament que hagi de realitzar les Al·legacions. La Companyia asseguradora disposarà en total d'un termini de 25 dies, comptats des de la data de la recepció de la comunicació d'intervenció del DC, al final del qual haurà d'haver formulat les al·legacions que tingui per convenients, a les quals unirà la documentació acreditativa.

#### **e) Aplanament i desistiment**

Si a la vista de la reclamació l'entitat, departament o servei, considerés procedent l'aplanament, ho haurà de comunicar al DC.

En aquest cas, el DC podrà requerir, a l'Entitat objecte de reclamació, la màxima diligència en l'execució dels tràmits necessaris per al compliment de les obligacions assumides. Un cop complertes, s'hauran de remetre al DC els corresponents justificants.

No serà necessària aquesta justificació quan hi hagi desistiment exprés per part del reclamant.

Tant en el cas d'aplanament com de desistiment esmentats, el DC procedirà a la finalització del procediment i a l'arxiu de l'expedient sense més tràmit.

#### **f) Finalització i notificació**

La resolució que adopti el DC serà motivada i contindrà les conclusions sobre la sol·licitud del reclamant i la informació sotmesa a anàlisi.

En cas que la decisió adoptada s'aparti de criteris anteriors sobre iguals supòsits de fet, se n'haurà de justificar la causa.

La resolució serà notificada als interessats dins del termini de 10 dies, comptats des de la seva data.

La resolució es remetrà al reclamant, de conformitat amb els mitjans que aquest hagi indicat de forma expressa i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagués presentat la reclamació.

En tots els casos es remetrà una còpia de la resolució del DC a l'Entitat, departament o servei implicat.

## **5. Relacions entre el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client**

En les competències comunes, el Defensor del Client i el Servei d'Atenció al Client no actuaran com a segona instància l'un respecte a l'altre. Les seves decisions seran independents, autònomes, i d'obligat compliment per a les entitats asseguradores designades en el número dos d'aquest Reglament.

A elecció del Client, en les competències comunes, la gestió de la reclamació la realitzarà el servei d'Atenció al Client o el defensor del Client.

Si rebés el defensor del Client assumptes que excedeixen o que es trobin fora de la seva competència, aquest s'inhibirà a favor del Servei d'Atenció al Client.

A partir de la reclamació formulada davant del SAC i el DC, aquests ens disposen d'un termini màxim de dos mesos per dictar una decisió definitiva per al reclamant, sense perjudici dels termes recollits en els procediments de tramitació de les reclamacions, pel que fa a esmenes.

Tots els departaments i serveis de les referides entitats han de facilitar al SAC totes les informacions que aquest sol·liciti en relació amb l'exercici de les seves funcions. Així mateix, el DC s'adreçarà al SAC perquè aquest pugui sol·licitar les informacions als departaments o oficines de les Entitats, i assegurar d'aquesta manera que les respectives competències es porten a terme sense duplicitats.

## **6. Relació amb el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions**

Les entitats esmentades en el número u d'aquest Reglament, adscrites al Servei d'Atenció al Client, atendran els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions els puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions, a través de l'Interlocutor nomenat davant del Servei de Reclamacions de la Direcció general d'Assegurances i Fons de Pensions o del Titular del Servei d'Atenció al Client.

## **7. Informe anual**

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client, presentaran davant del Consell d'Administració de les entitats

adscrietes un Informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, de conformitat amb l'art. 17 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.

En la Memòria Anual de les Entitats es recollirà un resum de l'Informe esmentat.

Fet a Barcelona, el 18 de maig de 2007.