

**REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE**  
**CAJAMAR SEGUROS GENERALES.**

## DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

### TÍTOL I

#### DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT, DEL SEU TITULAR I FUNCIONS

#### CAPÍTOL I

##### **LEGISLACIÓ APLICABLE, APROVACIÓ DEL REGLAMENT, I DEPENDÈNCIA DEL DEPARTAMENT O SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT.**

**Article 1r.** Aquest Reglament per a la Defensa del Client de CAJAMAR SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros (d'ara endavant "Cajamar Seguros Generales" o "l'Entitat"), regula l'activitat del Servei d'atenció al client de Cajamar Seguros Generales (d'ara endavant "el Servei"), que es crea a l'empara del que estableix la Llei 44/2002 de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, el Reglament dels comissionats per a la defensa del client de serveis financers aprovat pel Reial Decret 303/2004 de 20 de febrer, l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client de les entitats financeres i per la resta de normativa complementària que se li apliqui.

El Reglament l'ha aprovat el Consell d'Administració de Cajamar Seguros Generales en la reunió de 12 de febrer de 2010.

**Article 2n.** El Servei depèn jeràrquicament de la Direcció de Cajamar Seguros Generales, de manera que es garanteix que el Servei pren de manera autònoma les decisions referents a l'àmbit de la seva activitat i, també, s'evitin conflictes d'interès.

Sense perjudici del que estableix el paràgraf anterior, Cajamar Seguros Generales adoptarà les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei a la resta de serveis de l'organització responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

Cajamar Seguros Generales s'ha d'assegurar que el seu Servei estigui dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. En particular, ha d'adoptar les accions necessàries perquè el personal al servei d'aquest departament disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.

## CAPÍTOL II

### **DEL TITULAR DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT: DESIGNACIÓ, DURADA DEL MANDAT, CAUSES D'INCOMPATIBILITAT O INEGIBILITAT I CESSAMENT.**

**Article 3r.** El titular del Servei ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixements i experiència adequats per exercir les seves funcions en els termes que estableix l'apartat primer de l'art. 5 de 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.

El Consell d'Administració de l'Entitat designa el titular del Servei, i es comunica al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, i també a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguin per raó de la seva activitat.

**Article 4t.** Són incompatibles per exercir el càrrec de titular del Servei i, per tant, no poden ser susceptibles de nomenament les persones físiques que es trobin en alguna de les situacions següents:

- a) Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b) Els qui estiguin inhabilitats o suspesos, penalment o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats de crèdit.
- c) Els qui tinguin antecedents penals.
- d) Els que tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives o comercials a Cajamar Seguros Generales.

**Article 5è.** El nomenament del titular del Servei té una durada indefinida i cessarà la seva activitat per alguna de les causes següents:

- a) Per acord del Consell d'Administració.
- b) Per la pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat de conformitat amb aquest Reglament i la normativa aplicable.
- c) Per la mort o incapacitat sobrevinguda.
- d) Per renúncia.
- e) Per causar baixa en la seva relació laboral amb l'entitat.

Vacant el càrrec, el Consell d'Administració, sense perjudici del compliment de les resolucions ja dictades, designarà un nou titular del Servei dins dels trenta dies immediats següents a la data en què es va produir la vacant.

### CAPÍTOL III

#### DE LES FUNCIONS DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

**Article 6è.** El Servei d'atenció al client té per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, tant si deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela com de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

En particular, atén les queixes i reclamacions que els assegurats de Cajamar Seguros Generales presentin relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

A l'efecte que preveu aquest Reglament, tenen la consideració de queixes les que es refereixen al funcionament dels serveis prestats als clients de Cajamar Seguros Generales i presentades pels retards, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament, i tenen la consideració de reclamacions les presentades pels clients que tinguin la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, i posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions de l'entitat 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 la protecció de la clientela o de les bones pràctiques i els usos financers.

**Article 7è.** Tots els clients de Cajamar Seguros Generales tenen el dret de sotmetre a coneixement i decisió del Servei qualsevol queixa o reclamació que estimin oportuna formular, en les matèries i amb subjecció a les normes establertes en aquest Reglament.

**Article 8è.** En el desenvolupament de la seva funció, correspon al Servei:

- a) Conèixer i resoldre les queixes i reclamacions que els clients formulin en relació amb els supòsits que preveu l'article 7 d'aquest Reglament.
- b) Presentar davant la Direcció de Cajamar Seguros Generales informes, recomanacions i propostes, en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència, i que, al seu parer, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la confiança mútua que ha d'haver entre Cajamar Seguros Generales i els seus clients.

## CAPÍTOL IV

### DE LES OBLIGACIONS DE CAJAMAR SEGUROS GENERALES I DELS SEUS DEPARTAMENTS AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I DE LES OBLIGACIONS D'INFORMACIÓ.

**Article 9è.** Cajamar Seguros Generales adoptarà totes les mesures necessàries per al millor desenvolupament de les seves funcions pel Servei, vetllant, de manera especial, per la independència més absoluta de les seves actuacions.

**Article 10è.** Tots els departaments de Cajamar Seguros Generales tenen el deure de facilitar al Servei tota la informació que se'ls demani en relació amb les operacions, els contractes o serveis prestats, que siguin objecte de queixa o reclamació per part dels seus clients, quan es refereixin a matèries incloses en l'àmbit de la seva competència i procurar que tots els seus directius i empleats prestin la col·laboració que calgui.

**Article 11è.** Cajamar Seguros Generales té el deure d'informar als seus clients, posant a la seva disposició a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com en el seu web —cas que n'hi hagi i estigui dotada de continguts públics—, la informació següent:

1. L'existència del Servei, amb indicació de l'adreça postal i electrònica de tots dos.
2. L'obligació per part de Cajamar Seguros Generales d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients, en el termini de dos mesos des de la presentació al Servei.
3. Referència al Comissionat o Comissionats per a la Defensa de l'Assegurat, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica, i de la necessitat d'esgotar la via del Servei per poder formular-hi les queixes i reclamacions.
4. Aquest Reglament.
5. Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

## TÍTOL II

### DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS, I LA SEVA TRAMITACIÓ

#### CAPÍTOL I

#### **OBJECTE, FORMA, REQUISITS I TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS**

**Article 12è.** Les queixes i reclamacions han de tenir per fonament contractes, operacions o serveis de Cajamar Seguros Generales respecte dels quals s'hagi donat un tractament que el client consideri contrari als bons usos i pràctiques financers, i afectin els interessos i drets legalment reconeguts, tant si deriven dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela, com de les bones pràctiques i usos financers, en particular del principi d'equitat.

**Article 13è.** En tot cas, queden exclosos de la competència del Servei:

- a) Les queixes i reclamacions que formulin els clients una vegada passat el termini de dos anys a partir de la data en què el client tingui coneixement dels fets que causen la reclamació.
- b) Les queixes i reclamacions relatives a les relacions laborals entre Cajamar Seguros Generales i els seus treballadors i altres entitats de crèdit, i també les relatives a relacions societàries.
- c) Les queixes i reclamacions referents a les facultats discrecionals de Cajamar Seguros Generales pel que fa a la realització de qualsevol contracte o servei, així com els seus pactes i condicions, sempre que aquesta exclusió no arribi a les queixes que es puguin produir per dilació o negligència en la presa de decisions per l'entitat.
- d) Les queixes i reclamacions que estiguin sotmeses o hagin estat resoltes mitjançant decisió judicial, arbitral, o mitjançant informe del Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions.

**Article 14è.** La presentació i tramitació de queixes i reclamacions té caràcter gratuït, i no pot exigir-se al client cap pagament per aquest concepte.

**Article 15è.** La presentació de les queixes i reclamacions pot efectuar-se personalment o mitjançant representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i, en aquests casos, s'ajustin a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

Les queixes i reclamacions han de tenir el contingut següent:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi, justificant aquesta representació; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la queixa i reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals es demana un pronunciament.
- c) Departament, oficina o oficines, servei o estament contra els que s'adreça la queixa o reclamació i en la qual se n'hagin produït els fets.
- d) Es fa constar que el client no té coneixement que la matèria objecte de queixa o reclamació està sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

La queixa o reclamació s'acompanya de la prova documental que estigui en poder del client i en la qual s'hi fonamenta. La queixa o reclamació s'ha de fer amb caràcter obligatori per escrit i ha de referir-se a operacions concretes.

**Article 16è.** El termini per presentar les queixes i reclamacions és de dos anys a partir de la data en què el client tingui coneixement dels fets que les han causades.

Totes les queixes o reclamacions rebudes pel Servei, transcorregut el termini establert en el paràgraf anterior, i les referides a matèries que no siguin de la seva competència d'acord amb l'art. 13 d'aquest Reglament, seran rebutjades.

## CAPÍTOL II

### DE LA TRAMITACIÓ

**Article 17è.** Un cop rebuda una queixa o reclamació pel Servei, en els termes que estableix aquest Reglament, en els deu dies següents a la recepció, el titular del Servei ha de resoldre sobre l'admissió a tràmit, i donarà immediat trasllat al client respecte a la seva decisió, amb acusament de rebut de la recepció alhora i deixant constància de la data de presentació de la queixa o reclamació a l'efecte del còmput del termini màxim de dos mesos que té per resoldre l'expedient, si escau.

Són causes d'inadmissió a tràmit les següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què 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 aquesta queixa o reclamació es trobi pendent de resolució o litigi, o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les 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 estableix l'apartat 2 de l'article 2 de 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.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de queixes o reclamacions que estableix aquest Reglament.

Quan es declara la inadmissió a tràmit d'una queixa o reclamació per alguna de les causes indicades, es posa 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 hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada, indicant-li el dret que té d'acudir al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions.

Si no es troba prou acreditada la identitat del client, o no poden establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà el signant perquè completi la documentació tramesa en el termini de deu dies naturals, amb advertència que si així no ho fa, s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit. Aquest termini no s'inclou en el còmput del termini de dos mesos previst en el paràgraf primer d'aquest article.

Les queixes o reclamacions presentades s'han de registrar i numerar per ordre cronològic d'entrada. Es pot disposar l'acumulació de l'expedient amb els que tingui una íntima connexió.



**Article 18è.** Un cop admesa a tràmit una queixa o reclamació, el titular del Servei, pot demanar tant del client com dels diferents departaments o serveis de Cajamar Seguros Generales totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

En el cas que Cajamar Seguros Generales rectifiqui la seva situació amb el client per satisfer-lo, el Servei ho comunicarà a la instància competent i ho justificarà documentalment.

Els clients poden desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment, fet que donarà lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

Tant en els casos de violació de Cajamar Seguros Generales com de desistiment del client, s'arxivarà la reclamació sense més tràmit.

### CAPÍTOL III

#### DE LA FINALITZACIÓ DE L'EXPEDIENT I DE LA NOTIFICACIÓ DE LA RESOLUCIÓ I ELS SEUS EFECTES

**Article 19è.** L'expedient ha de finalitzar per mitjà de Resolució en el termini màxim de dos mesos a partir de la data de presentació de la queixa o reclamació.

La Resolució, que serà sempre motivada, pot reconèixer drets econòmics a favor del client i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers. En el cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, han d'aportar-se les raons que ho justifiquin. Igualment, poden contenir exhortacions o propostes adreçades a les parts, que tendeixin a aconseguir una solució equitativa per a ambdues, així com a mantenir la confiança mútua.

La Resolució serà notificada als interessats en el termini de deu dies naturals que es compten des de la data, per escrit, i si escau, de forma complementària, per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents, i compleixin els requisits previstos a la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, segons hagi designat de manera expressa el client.

La Resolució que desestimi la queixa o reclamació plantejada ha d'indicar el dret que té el client de plantejar-la davant el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del partícip en Plans de Pensions.

**Article 20è.** La Resolució que estimi la queixa o reclamació plantejada, favorable al client, vincula Cajamar Seguros Generales. Aquesta vinculació no és obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.

## CAPÍTOL IV

### DE LA INCOMPATIBILITAT D'ACCIONS SIMULTÀNIES I INTERRUPCIÓ DEL TERMINI DE PRESCRIPCIÓ

**Article 21è.** Les queixes o reclamacions presentades davant el Servei són incompatibles amb l'exercici simultani de qualsevol altra acció de reclamació sobre la mateixa qüestió. A l'efecte, el client ha d'abstenir-se d'iniciar cap acció per una altra via mentre no es produeixi resolució pel Servei. En cas d'incompliment d'aquest requisit, s'arxivaran les actuacions sense més tràmit.

Si el Servei té coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, o el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, s'abstindrà de tramitar la primera.

**Article 22è.** La presentació d'una reclamació davant el Servei suposa l'acceptació d'aquest Reglament i té els efectes interruptors de la prescripció d'accions que a les reclamacions extrajudicials reconeix l'article 1.973 del Codi civil.

### TÍTOL III

#### DE LA RELACIÓ AMB EL COMISSIONAT PER A LA DEFENSA DE L'ASSEGURAT I DEL PARTÍCIPI EN PLANS DE PENSIONS, DEL REGISTRE DE RECLAMACIONS I DE LA MEMÒRIA

##### CAPÍTOL I

#### DE LA RELACIÓ AMB EL COMISSIONAT PER A LA DEFENSA DE L'ASSEGURAT I DEL PARTÍCIPI EN PLANS DE PENSIONS

**Article 23è.** Cajamar Seguros Generales, per mitjà del titular del Servei, atén els requeriments que els Comissionats per a la Defensa del Client de Serveis Financers poden efectuar en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquests determinin de conformitat amb el que estableix el seu Reglament.

##### CAPÍTOL II

#### DEL REGISTRE INTERN DE RECLAMACIONS

**Article 24è.** El Servei porta, a l'efecte oportú, un registre intern de totes les reclamacions rebudes dels clients, en què incorpora una còpia de la reclamació rebuda i de la contestació traslladada al reclamant.

##### CAPÍTOL III

#### DE LA MEMÒRIA ANUAL

**Article 25è.** El primer trimestre de cada any natural, el Servei presenta davant del Consell d'Administració de Cajamar Seguros Generales una Memòria explicativa del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que ha de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts en les resolucions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, en vista d'una millor consecució dels fins que informen la seva actuació, incloses les propostes de tipus organitzatiu que consideri convenient per a una protecció millor de les seves funcions.



Almenys un resum de la Memòria s'integrarà en la memòria anual de Cajamar Seguros Generales.

## DISPOSICIONS FINALS

**Primera.** La regulació del Servei es pot modificar per acord del Consell d'Administració de Cajamar Seguros Generales, tot i que s'apliquen immediatament, sense necessitat de modificació del Reglament, aquells mandats relatius al Servei que estableixen les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les Entitats Financeres.

**Segona.** Aquest Reglament entra en vigor des del moment que s'aprova pel Consell d'Administració d'Assegurances Generals i es notifica al Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i que ve acompanyat amb la designació del titular del Servei.

**Tercera.** El Consell d'Administració de Cajamar Seguros Generales queda facultat per introduir totes les modificacions d'aquest Reglament que siguin suggerides pel Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions, i per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

**Quarta.** A l'efecte de l'article 16 d'aquest Reglament, l'adreça del Servei serà la següent:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**CAJAMAR SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros.**  
**C/ Orense, nº 2, 28020, Madrid, España**

**Adreça electrònica: [cajamarsegurosgenerales@cajamarsegurosgenerales.es](mailto:cajamarsegurosgenerales@cajamarsegurosgenerales.es)**

---