

REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE CAJAMAR VIDA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

TÍTULO I

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

CAPÍTOL I

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

Article 1r. El present Reglament per a la Defensa del Client de CAJAMAR VIDA. de Seguros y Reaseguros (en endavant “*Cajamar Vida*” o “*la Entidad*”) regula l’activitat del Servei d’Atenció al Client de Cajamar Vida (en endavant *el Servei*), que es crea a l’empara del que estableixen la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer; l’Ordre ECO/734/2004, d’11 de març, sobre els departaments i serveis d’atenció al client de les entitats financeres, i la restant normativa complementària que li sigui d’aplicació

Article 2n. El Servei no dependrà jeràrquicament de cap àrea operativa de Cajamar Vida, de manera que es garanteixi que aquell prengui de manera autònoma les seves decisions referents a l’àmbit de la seva activitat i, així mateix, s’evitin conflictes d’interès.

El servei és gratuït, eficaç, inclusiu, no discriminatori, avaluable i universalment accessible, amb especial atenció a les persones amb discapacitat o d’edat avançada i atenent de forma específica el nivell de competències digitals i el principi de prestació personalitzada.

Sense perjudici del que estableix el paràgraf anterior, Cajamar Vida 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 Vida s’assegurarà que el seu Servei estigui dotat amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per a l’acompliment de les seves funcions. En particular, adoptarà les accions necessàries perquè el personal del servei disposi d’un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers i una formació específica en atenció a persones consumidores vulnerables i, en especial, a persones amb discapacitat o d’edat avançada. Addicionalment, Cajamar Vida s’assegurarà que el Servei disposi d’una estructura interna de suport a la companyia que faciliti l’acompliment del servei davant de qualsevol incidència.

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 haurà de ser una persona física/jurídica 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.

En cas que el titular del Servei fos una persona jurídica, els requisits establerts al paràgraf anterior s'exigiran no tan sols a aquesta, sinó també a la persona o persones físiques que en representació seva hagin d'acomplir les funcions i responsabilitats pròpies de l'activitat.

La designació d'aquell correspondrà al Consell d'Administració de l'Entitat i es comunicarà al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, així com a l'autoritat o autoritats supervisores que correspongui per raó de la seva activitat

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

- a) No complir els requisits d'honorabilitat comercial i professional i de coneixements i experiència adequats per exercir les seves funcions que la normativa aplicable exigeixi en cada moment.
- b) Els qui tinguin sota la seva responsabilitat funcions operatives, comercials i directes en la tramitació de sinistres de Cajamar Vida.

Article 5è. El nomenament del titular del Servei tindrà una durada de 2 anys. Arribat al seu venciment, el mandat el podrà renovar el Consell d'Administració per períodes de la mateixa durada.

Cessarà la seva activitat per alguna de les causes següents:

- a) Per la pèrdua dels requisits que condicionen la seva elegibilitat, de conformitat amb el present Reglament i la normativa aplicable.
- b) Per la mort o incapacitat sobrevinguda.
- c) Per renúncia.
- d) Per causar baixa en la seva relació laboral amb l'entitat a petició pròpia.
- e) Per dissolució de la societat en cas que el Titular del servei recaigui en una persona jurídica.
- f) En qualsevol cas, el Consell d'Administració podrà fer cessar el Titular d'aquest servei en qualsevol moment i sense necessitat d'al·legar cap causa.

Vacant el càrrec, el Consell d'Administració, sense perjudici del compliment de les resolucions ja dictades, haurà de designar un nou titular del Servei en el menor temps possible operativament. Addicionalment, recaurà en l'alta Direcció de la companyia la designació ad interim del servei fins al nou nomenament.

CAPÍTOL III

DE LES FUNCIONS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DEL CLIENT

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

Als efectes previstos en aquest Reglament, tindran la consideració de queixes les referides al funcionament dels serveis prestats als clients de Cajamar Vida i presentades per les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el seu funcionament, i tindran 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 protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers.

El Servei d'Atenció al Client de l'Entitat atendrà i resoldrà les queixes i reclamacions que es presentin davant de la Companyia, en relació amb l'actuació dels seus serveis, agents i operadors de banca-assegurances.

Article 7è. Tot assegurat, prenedor i tercer perjudicat de Cajamar Vida tindrà el dret de sotmetre a coneixement i decisió del Servei qualsevol queixa o reclamació que estimi oportú de formular, en les matèries i d'acord amb les normes establertes en el present Reglament, a la Llei 44/2002 de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer i en qualsevol altra normativa que sigui d'aplicació.

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 previstos a l'article 7 d'aquest Reglament.
- b) Presentar davant de la Direcció de Cajamar Vida informes, recomanacions i propostes, en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència, i que, a parer seu, puguin suposar un enfortiment de les bones relacions i de la confiança mútua que ha d'existir entre Cajamar Vida i els seus assegurats, prenedors i tercers perjudicats.

CAPÍTOL IV

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

Article 9è. Cajamar Vida adoptarà totes les mesures que siguin necessàries perquè el Servei accomplixi millor les seves funcions i vetllarà, d'una manera especial, per la més absoluta independència de les seves actuacions.

Article 10è. Tots els departaments de Cajamar Vida tenen el deure de facilitar al Servei tota la informació que sol·liciti en relació amb les operacions, contractes o serveis prestats per aquells, que siguin objecte de queixa o reclamació per part dels seus assegurats, prenedors i tercers perjudicats, 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 sigui procedent.

Article 11è. Cajamar Vida té el deure d'informar els seus assegurats, prenedors i tercers perjudicats, posant a disposició d'aquests a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com a la seva pàgina web, la informació establerta a l'article 29.5 de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer.

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 hauran de tenir per fonament contractes, operacions o serveis de Cajamar Vida respecte dels quals s'hagi donat un tractament que afecti els interessos i drets legalment reconeguts dels assegurats, prenedors i tercers perjudicats, tant si es deriven dels contractes com de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular del principi d'equitat.

Article 13è. La presentació i tramitació de queixes i reclamacions tindrà caràcter gratuït, i no es podrà exigir al client cap pagament per aquest concepte.

Les queixes i reclamacions es podran presentar davant del Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina oberta al públic de l'Entitat, així com a l'adreça de correu electrònic i postal que s'indica en el present Reglament, i no es podran presentar les queixes o reclamacions per via telefònica.

Article 14è. La presentació de les queixes i reclamacions es podrà efectuar personalment o per mitjà d'una 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 a la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

La presentació de queixes i reclamacions es podrà fer en castellà, com també en qualsevol de les llengües cooficials en el cas de clientela situada en comunitats autònomes que disposin d'aquestes llengües.

Les queixes i reclamacions hauran de tenir el contingut següent:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi, justificant aquesta representació d'acord amb les normes ajustades a dret; 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 se sol·licita un pronunciament.
- c) Departament, oficina o oficines, servei o estament contra els quals s'adreça la queixa o reclamació i en els quals s'haguessin produït els fets objecte d'aquella.
- d) Es farà constar que el client no té coneixement que la matèria objecte de queixa o reclamació està essent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.

e) Lloc, data i signatura.

A la queixa o reclamació s'acompanyarà la prova documental que estigui en poder de l'assegurat, prenedor o tercer perjudicat de Cajamar Vida i en què es fonamenti aquella. La queixa o reclamació s'haurà de referir a operacions concretes.

CAPÍTOL II

DE LA TRAMITACIÓ

Article 15è. Rebuda una queixa o reclamació pel Servei, en els deu dies següents a la seva recepció el titular del Servei resoldrà sobre la seva admissió a tramitació, i traslladarà immediatament al reclamant la decisió que hi hagi adoptat. Aquesta comunicació es farà per la mateixa via en què s'hagi rebut la queixa o reclamació, deixant constància del contingut, de la data i hora de presentació de la queixa o reclamació a l'efecte del còmput del termini màxim d'un mes que té per resoldre l'expedient, si és el cas, així com de la clau identificadora perquè el client pugui fer al seguiment de l'estat de tramitació de la seva reclamació o queixa.

Són causes d'inadmissió a tramitació les següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no reparables
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o aquella estigui pendent de resolució o litigi o 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.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin altres d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- e) Quan hagi transcorregut el termini de 5 anys des de la producció dels fets sense que s'hi hagi presentat cap queixa o reclamació.
- f) presentat cap queixa o reclamació.
- g) Operacions, garanties o serveis prestats per l'Entitat Financera.
- h) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació reparables, com ara no trobar-se suficientment acreditada la identitat de la persona reclamant, o no es puguin esclarir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació.

Quan es declari la inadmissió a tramitació d'una queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant una decisió motivada i se li donarà un termini de deu dies naturals perquè hi presenti les al·legacions pertinents, amb l'avertència que si no ho fa així el seu expedient s'arxivarà sense cap més tràmit. Aquest termini no s'inclourà en el còmput del termini d'un mes previst per emetre una resolució.

Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada i se li indicarà el dret que té d'acudir al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, a través de la seva pàgina web o a la seva oficina, l'adreça de la qual es: P.º de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Les queixes o reclamacions presentades es registraran i numeraran per ordre cronològic d'entrada.

Article 16è.. Admesa a tramitació una queixa o reclamació, el titular del Servei podrà obtenir tant de l'assegurat, prenedor o tercer perjudicat com dels diferents departaments o serveis de Cajamar Vida totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

En cas que Cajamar Vida rectifiqui la seva situació amb l'assegurat, prenedor o tercer perjudicat a satisfacció d'aquest, el Servei ho comunicarà a la instància competent i ho justificarà documentalment.

Els assegurats, prenedors o tercers perjudicats podran desistir de les seves queixes o reclamacions en qualsevol moment, i donar lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

Tant en els casos d'assentiment de Cajamar Vida com de desistiment de l'assegurat, prenedor o tercer perjudicat, es procedirà a arxivar la reclamació sense cap més tràmit.

CAPÍTOL III

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

Article 17è. L'expedient haurà de finalitzar per mitjà d'una resolució en el termini màxim d'un mes, a partir de la data de presentació de la queixa o reclamació, al qual s'afegiran els dies en què l'expedient hagi quedat en suspens per a l'esmena d'errors en la presentació de la queixa o reclamació prevista a l'article 15 d'aquest Reglament.

La Resolució, que serà sempre motivada, podrà reconèixer drets econòmics a favor del client i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada a cada queixa o reclamació, contestant totes les qüestions que s'hi hagin exposat, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers. En cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s'hauran d'aportar les raons que ho justifiquin. Igualment, podran 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 entre elles.

La Resolució es notificarà als interessats en el termini de deu dies naturals a comptar des de la data en què sigui dictada, per escrit o qualsevol altre suport durador, a través del canal indicat expressament per fer-ho en la comunicació inicial o, en cas de no haver-ho indicat, a través del mitjà utilitzat per a la presentació de la reclamació o queixa.

La notificació es farà en la mateixa llengua en què la clientela hagi presentat la queixa o reclamació.

La Resolució que desestimi la queixa o reclamació plantejada haurà d'indicar el dret que té el client de plantejar-la davant del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, a través de la seva [página web](#) o a la seva oficina, l'adreça de la qual és: P.º de la Castellana, 44, 28046 Madrid.

Article 18è. La Resolució que estimi la queixa o reclamació plantejada, favorable al client, vincularà Cajamar Vida. Aquesta vinculació no serà 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 19è. Les queixes o reclamacions presentades davant del Servei seran incompatibles amb l'exercici simultani de qualssevol altres accions de reclamació sobre la mateixa qüestió.

Quan el Servei tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, o del Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, s'haurà d'abstenir de tramitar la primera.

Article 20è. La presentació d'una reclamació davant del Servei tindrà els efectes interruptors de la prescripció d'accions que l'article 1973 del Codi civil reconeix a les reclamacions extrajudicials.

TÍTOL III

DE LA RELACIÓ AMB EL SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONDS DE PENSIONS, DEL REGISTRE DE RECLAMACIONS I DE LA MEMÒRIA

CAPÍTOL I

DE LA RELACIÓ AMB EL SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES I FONDS DE PENSIONS

Article 21è. Cajamar Vida atendrà, per mitjà del titular del Servei, els requeriments que el Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions li pugui efectuar en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquests determinin, de conformitat amb que el seu Reglament estableix.

CAPÍTOL II

DEL REGISTRE INTERN DE RECLAMACIONS

Article 22è. El Servei portarà, als efectes oportuns, un registre intern de totes les reclamacions rebudes dels clients, en què incorporarà una còpia de la reclamació rebuda i de la contestació traslladada al reclamant.

CAPÍTOL III

DE LA MEMÒRIA ANUAL

Article 23è. Dins el primer trimestre de cada any natural, el Servei presentarà davant del Consell d'Administració de Cajamar Vida una Memòria explicativa del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tramitació i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades a 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 a les resolucions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una consecució millor dels fins que informen la seva actuació, incloses les propostes de tipus organitzatiu que estimi convenients per protegir millor les seves funcions.

Almenys un resum de la Memòria s'integrarà a la memòria anual de Cajamar Vida.

CAPÍTOL IV

DISPOSICIONS FINALS

Primera. La regulació del Servei es podrà modificar per acord del Consell d'Administració de Cajamar Vida, si bé seran immediatament aplicables, sense necessitat de modificació del Reglament, aquells mandats relatius al Servei que estableixin les normes reguladores de la transparència i protecció de la clientela de les Entitats Financeres.

Segona. El present Reglament entrarà en vigor des del moment en què sigui aprovat pel Consell d'Administració de Cajamar Vida i notificat al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, a la qual s'acompanyarà la designació del titular del Servei.

Tercera. El Consell d'Administració de Cajamar Vida queda facultat per introduir totes les modificacions del present Reglament que siguin suggerides pel Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions

Quarta. Als efectes de l'article 14 d'aquest Reglament, l'adreça del Servei serà la següent:

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

CAJAMAR VIDA, S.A. de Seguros y Reaseguros.

Adreça operativa: Plaza Manuel Gómez-Moreno 5 – Planta 8ª, 28020, Madrid, Espanya

Correu electrònic: cajamarvida@cajamarvida.es