

# REGLAMENT DEL DEPARTAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT (D.D.C.) DEL GRUP "ALLIANZ SEGUROS"

## Article 1 – Objecte, àmbit d'aplicació i domicili

Aquest Reglament per a la Defensa del Client regula l'activitat del Departament per a la Defensa del Client del Grup "Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA", i ha estat aprovat amb l'acord del Consell d'Administració en una reunió que va tenir lloc a Barcelona el dia 19-07-2004.

Formen part del grup econòmic d'"Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA", de conformitat amb el que s'estableix en l'article 4.1 de l'Ordre ECO/734/2004, i consideren, per tant, aquest Reglament com a l'únic que regula el Departament per a la Defensa del Client per a tot el grup, les societats que s'esmenten tot seguit:

### Asseguradores

- Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.  
c/ Ramírez de Arellano, 35 - 28043 Madrid (CIF: A-28007748)  
Web: [www.allianz.es](http://www.allianz.es)
- Fénix Directo, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.  
c/ Ramírez de Arellano, 35 - 28043 Madrid (CIF: A-80029150)  
Web: [www.fenixdirecto.com](http://www.fenixdirecto.com)

## Article 2 – Nomenament del titular

1. Designació i cessament: La designació i el cessament del titular del Departament per a la Defensa del Client s'adoptarà indistintament, ja sigui per acord del Consell d'Administració, o bé per decisió del seu conseller delegat amb facultats expressament delegades per a aquest efecte pel Consell.
2. Durada: El mandat tindrà una durada de quatre anys, i es podrà renovar per períodes successius d'una durada màxima igual.
3. Inelegibilitat i incompatibilitat: No podrà ser escollit titular del Departament per a la Defensa del Client qui faci simultàniament funcions en el departament comercial, de màrqueting, de subscripció o tramitació de sinistres, ni amb departaments que hi estiguin relacionats, ni amb l'activitat inversora, ni amb la subscripció, reemborsament o traspàs de participacions en institucions d'inversió col·lectiva. Tampoc no podran exercir el càrrec de titular del Departament per a la Defensa del Client els qui estiguin incapacitats per exercir el comerç de conformitat amb el que s'estableix en l'article 13 del Codi del Comerç.
4. El Titular del Departament per a la Defensa del Client cessarà en el seu càrrec per acord del Consell d'Administració de les entitats que s'esmenten en l'article 1, segons sol·licitud de l'interessat, així com quan concorrin algunes de les causes següents: incapacitat sobrevinguda, pèrdua dels requisits que en condicionen l'elegibilitat o actuació indeguda en l'exercici de les seves funcions.

## Article 3 – Presentació de la queixa o reclamació

La presentació d'un escrit de queixa o reclamació es podrà fer personalment o amb representació, degudament acreditada, en el Departament per a la Defensa del Client, en qualsevol de les oficines de les entitats relacionades en l'article 1 o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics. En aquest cas, s'hauran d'ajustar al que preveu la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Signatura Electrònica.

L'entitat tindrà en les seves oficines impresos per a la formulació de queixes i reclamacions. Així mateix, les queixes i reclamacions es podran presentar en un document en el qual es farà constar la informació següent:

- Identificació del reclamant. Document nacional d'identitat o, si escau, CIF. En cas que es tracti d'un representant, s'haurà d'acreditar aquesta representació amb qualsevol mitjà admès en dret.
- Causes que motiven la queixa o reclamació. Es podrà aportar, si escau, una còpia de tots els documents que avalin la seva posició.
- Identificació de la delegació, sucursal, departament o agent, si la queixa o reclamació és a causa de la seva actuació.
- Sol·licitud que es formula al Departament per a la Defensa del Client.
- Indicació que el reclamant no té coneixement que la queixa o reclamació s'està substanciant a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Lloc, data i signatura.

## Article 4 – Persones legitimades per reclamar

Poden presentar queixes o reclamacions els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o causahavents de qualsevol dels anteriors (així com els partícips i beneficiaris de plans de pensions), els clients / partícips de l'empresa de serveis d'inversió i els de la gestora d'institucions d'inversió col·lectiva, sempre que basin la seva reclamació o queixa en qualsevol relació contractual relacionada amb les entitats que s'esmenten l'article 1. Així mateix, el Departament per a la Defensa del Client té l'obligació de resoldre les queixes i reclamacions que es presentin en relació amb l'actuació dels agents i operadors de banca-assurances, pel que fa a la prestació dels seus serveis a les persones esmentades més amunt, en interès de les entitats de l'article 1.

Es podran presentar les queixes o reclamacions en els dos anys següents a partir del moment que el client hagi tingut coneixement dels fets causants.

## Article 5 – Qüestions sotmeses a coneixement del Departament per a la Defensa del Client

El Departament per a la Defensa del Client intervindrà en les queixes i reclamacions que presentin les persones físiques o jurídiques legitimades d'acord amb l'article 4.

- S'entén per **queixa**: Les que facin referència al funcionament dels serveis financers prestats als usuaris per 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 presentades pels 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 als qui les formulen, 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.

## Article 6 – Admissió a tràmit

Un cop rebuda la queixa o reclamació en el Departament per a la Defensa del Client, aquest n'acusarà recepció per escrit o pels mitjans legals establerts.

En cas que la identitat del reclamant no estigués prou acreditada o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es citarà al reclamant amb una decisió motivada, perquè, en el termini de 10 dies naturals, presenti les al·legacions oportunes. Durant aquest període, quedarà interromput el termini de dos mesos que té l'entitat per decidir, i se l'advertirà que, en cas que no es rebi contesta en temps i forma, s'arxivarà la queixa o reclamació sense cap més tràmit.

No s'admetran les queixes i reclamacions quan concorri algun dels casos següents:

- Quan hagi transcorregut un termini superior a dos anys des que el client hagi tingut coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.
- Quan, respecte dels mateixos fets, s'estigui substanciant una causa civil o penal davant de la jurisdicció ordinària, davant d'una instància administrativa o amb un arbitratge. Si es presenta recurs o s'exerceix alguna acció davant dels òrgans judicials, administratius o arbitrals, es procedirà a arxivar immediatament 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 que aquesta queixa o reclamació estigui pendent de resolució o de litigi o l'assumpte ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no facin referència a operacions concretes.
- Quan es formulin queixes o reclamacions que en reiterin unes altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

Quan s'incorri en algun dels supòsits d'inadmissió detallats anteriorment, es posarà de manifest per escrit al client mitjançant decisió motivada, i se li donarà un termini de 10 dies naturals perquè presenti les seves al·legacions i se l'advertirà que, en cas que no rebí cap resposta en temps i forma, s'arxivarà la queixa o reclamació sense fer cap més tràmit. Si l'interessat hagués contestat i es mantinguessin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

## Article 7 – Tramitació interna

El Departament per a la Defensa del Client podrà reclamar durant la tramitació dels expedients, tant al reclamant com als diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, aclariments, informes o elements de prova que es considerin pertinents per prendre la seva decisió. Els departaments i serveis de l'entitat afectada hauran de respondre en un termini màxim de deu dies a partir del moment de la petició.

## Article 8 – Finalització i notificació

L'entitat té l'obligació de resoldre la queixa o reclamació en el termini d'un mes, per escrit i de manera motivada. Només es paraitzarà el termini de resolució de l'expedient si l'entitat del reclamant no està prou acreditada o si no es poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació.

Es notificarà la resolució als interessats en el termini de deu dies naturals a partir de la data en què es dicti per escrit i s'enviarà per correu certificat amb justificant de recepció.

Així mateix, es podrà notificar la decisió per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i compleixin els requisits previstos en la Llei 59/2003, de 19 de desembre de Signatura Electrònica, si ho hagués designat així de manera expressa el reclamant i, si no hi hagués aquesta indicació, a través del mateix mitjà en el qual s'hagués presentat la queixa o reclamació.

La decisió serà motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en la queixa o reclamació. Es basarà en les clàusules contractuals, en la legislació d'assegurances o bé, en la legislació que afecti els serveis d'inversió, les institucions d'inversió col·lectiva, el mercat de valors, etc., segons correspongui, i en les bones pràctiques i usos del sector assegurador, financer i inversor.

Si a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat rectificués la seva situació amb el reclamant a favor d'aquest, es ho haurà de comunicar a la instància i justificar-ho documentalment, excepte que existeixi un desistiment exprés de l'interessat, cas en el qual es procedirà, sense cap més tràmit, a l'arxivament de la queixa o reclamació.

## Article 9 – Relació amb el Servei de Reclamacions per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip en Plans de Pensions i amb el Servei de Reclamacions per a la Defensa de l'Inversor

L'entitat atindrà, a través del Departament per a la Defensa del Client, els requeriments que qualsevol dels Serveis de Reclamacions esmentats pugui efectuar-li en l'exercici de les seves funcions, en els terminis que aquests determinin.

## Article 10 – Informe anual

El titular del Departament per a la Defensa del Client presentarà davant del Consell d'Administració o òrgan equivalent de les societats que s'esmenten en l'article 1 d'aquest reglament un informe explicatiu amb el contingut previst en l'article 17 de l'Ordre ECO/734/2004.

En la Memòria Anual de les entitats es recollirà un resum de l'informe.