

REGLAMENTO DEL DEPARTAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE (D.D.C.) DEL GRUPO "ALLIANZ SEGUROS"

Artículo 1º – Objeto, ámbito de aplicación y domicilio

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente, regula la actividad del Departamento para la Defensa del Cliente del Grupo "Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.", habiendo sido aprobado por acuerdo de su Consejo de Administración en su reunión celebrada en Barcelona, el día 19.07.2004.

Forman parte del grupo económico de "Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.", de conformidad con lo establecido en el artículo 4.1 de la Orden ECO/734/2004, considerando, por lo tanto, el presente Reglamento como el único que regula el Departamento para la Defensa del Cliente para todo el grupo, las sociedades que a continuación se relacionan:

Aseguradoras

- Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
c/ Ramírez de Arellano, 35 - 28043 Madrid (CIF: A-28007748)
Web: 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

Artículo 2º – Nombramiento del titular

1. Designación y cese: La designación y cese del titular del Departamento para la Defensa del Cliente se adoptará indistintamente, bien por acuerdo del Consejo de Administración de la entidad, bien por decisión de su Consejero Delegado con facultades expresamente delegadas a tal efecto por el Consejo.
2. Duración: El mandato tendrá una duración de cuatro años, pudiendo renovarse por sucesivos períodos de igual duración máxima.
3. Inelegibilidad e Incompatibilidad: No podrá ser elegido titular del Departamento para la Defensa del Cliente quien realice simultáneamente funciones en el departamento comercial, marketing, suscripción o tramitación de siniestros, ni relacionados, ni con la actividad inversora, ni con la suscripción, reembolso o traspaso de participaciones en Instituciones de Inversión Colectiva. Tampoco podrán ejercer el cargo de titular del Departamento para la Defensa del Cliente quien estuviera incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio.
4. El Titular del Departamento para la Defensa del Cliente cesará en su cargo por acuerdo del Consejo de Administración de las Entidades relacionadas en el artículo 1º a solicitud del propio interesado, así como cuando concurren algunas de las siguientes causas: incapacidad sobrevenida, pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o actuación indebida en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 3º – Presentación de la queja o reclamación

La presentación de escrito de queja o reclamación podrá realizarse personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en el Departamento para la Defensa del Cliente, en cualquiera de las oficinas de las entidades relacionadas en el artículo 1º o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en cuyo caso, se deberán ajustar a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La entidad tendrá en sus oficinas impresos para la formulación de quejas y reclamaciones. Asimismo, las quejas y reclamaciones podrán presentarse en un documento en el que se hará constar la siguiente información:

- Identificación del reclamante. Comunicación del Documento Nacional de Identidad o en su caso CIF. En caso de servirse de representante deberá acreditarse esta representación por cualquier medio admitido en derecho.
- Causas que motivan la queja o reclamación, pudiendo aportar en su caso, copia de cuantos documentos avalen su posición.
- Identificación de la Delegación, Sucursal, departamento o agente, si su queja o reclamación trae causa de su actuación.
- Solicitud que formula al Departamento para la Defensa del Cliente.
- Indicación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Artículo 4º – Personas legitimadas para reclamar

Pueden presentar quejas o reclamaciones los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores (así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones), los clientes/ partícipes de la empresa de servicios de inversión y los de la gestora de instituciones de inversión colectiva, en tanto en cuanto funden su reclamación o queja en cualquier relación contractual relacionada con las entidades que aparecen mencionadas en el artículo 1º. Asimismo, el Departamento para la Defensa del Cliente tiene la obligación de resolver las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con la actuación de los agentes y operadores de banca-seguros, en lo que respecta a la prestación de sus servicios a las personas mencionadas más arriba, en interés de las entidades del artículo 1º.

Se podrán presentar las quejas o reclamaciones en los dos años siguientes desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causante de aquéllas.

Artículo 5º – Cuestiones sometidas a conocimiento del Departamento para la Defensa del Cliente

El Departamento para la Defensa del Cliente conocerá de las quejas y reclamaciones que presenten las personas físicas o jurídicas legitimadas de acuerdo con el artículo 4.

- Se entiende por **Queja**: Las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios por las entidades y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de la entidad.
- Se entiende por **Reclamación**: Las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 6º – Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación en el Departamento para la Defensa del Cliente, éste acusará recibo por escrito o por los medios legales establecidos.

Para el caso de que no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la queja o reclamación, se emplazará al reclamante mediante decisión motivada para que en el plazo de 10 días naturales presente las alegaciones oportunas, durante los cuales queda interrumpido el plazo de dos meses que tiene la entidad para resolver, advirtiéndole que, en caso de no recibir contestación en tiempo y forma, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

No se admitirán las quejas y reclamaciones cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

- Cuando haya transcurrido un plazo superior a dos años desde que el cliente tuvo conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando respecto a los mismos hechos se esté sustanciando causa civil o penal ante la jurisdicción ordinaria, ante una instancia administrativa o mediante arbitraje. Si se presenta recurso o se ejercita acción ante los órganos judiciales, administrativos o arbitrales, se procederá al archivo inmediato de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación, no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

Cuando se incurra en alguno de los supuestos de inadmisión detallados anteriormente, se pondrá de manifiesto por escrito al cliente mediante decisión motivada, dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones, advirtiéndole que, en caso de no recibir contestación en tiempo y forma, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Para el caso de que el interesado hubiera contestado y se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 7º – Tramitación interna

El Departamento para la Defensa del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Los departamentos y servicios de la entidad afectada deberán contestar en un plazo máximo de diez días a contar desde el momento de la petición.

Artículo 8º – Finalización y notificación

La entidad tiene la obligación de resolver en el plazo de un mes, por escrito y de forma motivada. Únicamente se paralizará el plazo de resolución del expediente si no se encuentra suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pueden establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación.

Se notificará a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha en que se dicte la resolución por escrito, la cual se remitirá por correo certificado con acuse de recibo.

Asimismo podrá notificarse la decisión por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de firma electrónica, si así lo hubiera designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

La decisión será motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en la legislación de seguros, o bien, en la que afecte a servicios de inversión, instituciones de inversión colectiva, mercado de valores, etc., según proceda, y en las buenas prácticas y usos del sector asegurador, financiero e inversor.

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, se comunicará a la instancia competente justificándolo documentalmente, salvo que exista un desistimiento expreso del interesado, en cuyo caso se procederá sin más trámite al archivo de la queja o reclamación.

Artículo 9º – Relación con el Servicio de Reclamaciones para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones y con el Servicio de Reclamaciones para la Defensa del Inversor

La Entidad atenderá, por medio del Departamento para la Defensa del Cliente los Requerimientos que cualquiera de los citados Servicios de Reclamaciones pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen.

Artículo 10º – Informe anual

El Titular del Departamento para la Defensa del Cliente presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente de las sociedades que se relacionan en el artículo 1º del presente reglamento, un informe explicativo con el contenido previsto en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004.

En la Memoria Anual de las Entidades se recogerá un resumen del Informe.