

# ALLIANZ SEGUROS TALDEKO BEZEROEN DEFENTSARAKO SAILAREN ARAUTEGIA

## 1. artikulua – Xedea, aplikazio eremua eta helbidea

Bezeroen Defentsarako Arautegi honek Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. taldearen Bezeroen Defentsarako Sailaren jardura arautzen du. Haren Administrazio Kontseiluaren erabakiz onartu da arautegia, Bartzelonan 2004ko uztailaren 19an egindako bileran.

ECO/734/2004 Aginduko 4.1 artikuluan ezarritakoari jarraituz, Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. ekonomia taldearen parte dira ondorengo zerrendan adierazitako sozietateak (eta, horrenbestez, arautegi hau jotzen da talde osorako Bezeroen Defentsarako Saila arautzen duen bakarra):

### Aseguru enpresak

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

## 2. artikulua – Titularra izendatzea

1. Izendatzea eta kargutik kentzea: Bezeroen Defentsarako Sailaren titularra izendatzeko eta kargutik kentzeko erabakia berdin har dezakete dela erakunde Administrazio Kontseiluak, dela haren kontseilari delegatuak, Kontseiluak horretarako berariaz eskuordetutako ahalmenak baliatuz.
2. Iraunaldia: agintaldia lau urte izango da. Gero, beste horrenbeste iraungo duten epeetarako berritu ahalko da.
3. Hautatua izateko ezintasuna eta bateraezintasuna: Inor ezingo da Bezeroen Defentsarako Sailaren titular hautatua izan, baldin aldi berean eginkizunak baditu merkataritza sailean, marketinean, harpidetzan edo ezbeharrak izapidetzean, edota inbertsio jarduerarekin nahiz inbertsio kolektiboko erakundeetan partaidetzak harpidetu, ordaindu edo eskualdatzarekin zerikusia dutenetan. Era berean, inork ezingo du Bezeroen Defentsarako Sailaren titular kargua izan, baldin Merkataritza Kodeko 13. artikuluan ezarritakoari jarraituz merkataritzan jarduteko ezigaituta badago.
4. Bezeroen Defentsarako Sailaren titularrak kargua utziko du, interesatuak berak eskatuta 1. artikuluan zehaztutako erakunde Administrazio Kontseiluak hala erabakiz gero, edo ondorengo kausa hauetakoren bat gertatuz gero: ustekabez gertaturiko ezgaitasuna, kargurako hautatua izateko betekizunak jadanik ez betetzea, edo bere eginkizunak egitean behar ez bezala jardutea.

## 3. artikulua – Kexa edo erreklamazioa aurkeztea

Kexa edo erreklamazio idazkia norberak aurkeztu ahalko du, edo behar bezala akreditatutako ordezkari baten bitartez, Bezeroen Defentsarako Sailean, 1. artikuluan zehaztutako erakunde edozein bulegotan, edo bitarteko informatiko, elektroniko nahiz telematikoak erabiliz. Azken aukera hori baliatuz gero, sinadura elektronikoari buruzko 59/2003 Legean (2003ko abenduaren 19koa) xedatutakoa bete beharko da. Erakundeak bere bulegoetan inprimakiak izango ditu, kexak eta erreklamazioak egiteko. Orobat, kexak eta erreklamazioak dokumentu batean aurkeztu ahalko dira, informazio hau adierazita:

- Erreklamatzaileraren identifikazioa. Nortasun agiri nazionalaren edo, hala badagokio, identifikazio fiskaleko kodearen jakinarazpena. Ordezkari bidez aurkeztuz gero, ordezkari hori egiaztatu beharko da, zuzenbidean onartutako bideetako edozein erabiliz.
- Kexa edo erreklamazioaren kausak. Hala behar izanez gero, norberaren jarrera bermatzen duten dokumentu guztien kopia aurkeztu ahalko da.
- Ordezkaritzaren, sukurtsalaren, sailaren edo agentearen identifikazioa, kexaren edo erreklamazioaren kausa haren jardura baldin bada.
- Bezeroen Defentsarako Sailari egiten dion eskaera.
- Erreklamatzailerak kexa edo erreklamazioa prozedura administratibo, arbitral edo judizialen baten bidez bideratzen ari denik ez dakielako adierazpena.
- Tokia, data eta sinadura.

## 4. artikulua – Erreklamatzeko eskubidea duten pertsonak

Kexak edo erreklamazioak aurkez ditzakete aseguru hartzaileek, aseguratuak, onuradunek, hirugarren kaltetuek, aurrekoetako edozein kausadunek —bai eta pentsio planen partaideek eta onuradunek ere—, inbertsio zerbitzuak onpresaren bezero nahiz partaideek, eta inbertsio kolektiboko erakundeak kudeatzeko enpresarenek, baldin beren erreklamazio edo kexa 1. artikuluan aipatutako erakundeekin erlazioatutako edozein kontratu harremanetan oinarritzen badute. Orobat, Bezeroen Defentsarako Sailaren betebeharra da arestian aipatutako pertsonen zerbitzu egitean bankako eta aseguruetako operadoreen eta agenteen jardunari buruz aurkezten diren kexak eta erreklamazioak ebaztea, 1. artikuluko erakundeen intereserako.

Kexak edo erreklamazioak bi urteko epean aurkeztu ahalko dira, bezeroak kexa edo erreklamazio horien kausa diren gertakarien berri jasotzen duenetik zenbatuta.

## 5. artikulua – Bezeroen Defentsarako Sailaren ardurapeko gaiak

Bezeroen Defentsarako Saila arduratuko da 4. artikuluari jarraituz eskubidea duten pertsona fisiko nahiz juridikoek aurkeztutako kexa eta erreklamazioez.

- **Kexatzat** hartzen dira ondorengo hauek: erakundeek erabiltzaileei egindako finantza zerbitzuen funtzionamenduari buruzkoak, erakundearen funtzionamenduan sumatutako berandutzeengatik, arretarik ezengatik edo beste edozein jardun motarengatik aurkeztuak.
- **Erreklamazioztat** hartzen dira ondorengo hauek: finantza zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztuak, beren interesa edo eskubidea lehengoratzeko asmoz erakundeen ekintzei edo ez-egiteei dagozkien egintza konkretuak adierazten dituztenak. Ekintza edo ez-egite horiek, erreklamatzailarentzat, bere interesetarako edo eskubideetarako kalte izan behar dute, kontratuak, gardentasunari eta bezeroak babesteari buruzko arauak, edota finantzaketako jardunbide eta erabilera egokiak ez betetzeagatik.

## 6. artikulua – Izapidetzeko onartzea

Bezeroen Defentsarako Sailean kexa edo erreklamazioa jasota, sailak jaso izana adieraziko du idatziz edo ezarritako legezko bitartekoez.

Erreklamatzailaren nortasuna behar bezala akreditatuta ez badago, edo kexaren nahiz erreklamazioaren gai diren gertakizunak garbi ezarri ezin badira, erreklamatzailari dei egingo zaio, erabaki arrazoituaren bidez, 10 egun naturaleko epean alegazio egokiak aurkez ditzan. Egun horietan, etenda geratzen da erakundeak ebazteko duen bi hilabeteko epea. Erreklamatzailari ohartaraziko zaio ezen, erantzuna garaiz eta egoki jaso ezean, kexa edo erreklamazioa artxibatuko dela, beste izapiderik gabe.

Ez dira kexak eta erreklamazioak onartuko, ondorengo kasu hauetakoren bat gertatzen bada:

- Bezeroak kexa edo erreklamazioaren kausa diren gertakarien berri jaso zuenetik bi urte baino gehiago igaro badira.
- Gertakari horiei beraiei buruz kausa zibil edo penalen bat bideratzen ari bada jurisdikzio arruntean, administrazio instantzia batean edo arbitraje bidez. Organo judizial, administratibo edo arbitraletan errekurtsioa aurkezten bada edo ekintza gauzatzen bada, berehala artxibatuko da kexa edo erreklamazioa.
- Kexa edo erreklamazioztat izapidetu nahi bada bestelako errekurtsio edo ekintzaren bat, haien eskumena organo administratibo, arbitral edo judizialen ardurapekoa izanik, edo ebazpen edo auzi zain egonik, edo gaia instantzia horietan ebatzi delarik.
- Kexa edo erreklamazioaren xede diren gaiak gauzatzen dituzten gertakariak, arrazoiak eta eskaera ez badagozkio eragiketa zehatzei.
- Bezero berak gertakari berei buruz aurkeztu dituen eta aurrez ebatzi diren beste kexa edo erreklamazio batzuk berritzen dituzten kexa edo erreklamazioak egiten badira.

Hemen zehaztu diren ez onartzeko kasuetakoren bat gertatzen bada, erabaki arrazoitua idatziz jakinaraziko zaio bezeroari. 10 egun naturaleko epea emango zaio bezeroari, bere alegazioak aurkez ditzan. Ohartaraziko zaio ezen, garaiz eta era egokian erantzunik jasotzen ez bada, kexa edo erreklamazioa artxibatuko dela beste izapiderik gabe. Interesatuak erantzun badu eta ez onartzeko kausek badiraute, hartutako azken erabakia jakinaraziko zaio.

## 7. artikulua – Barne izapidetzea

Bezeroen Defentsarako Sailak, espedienteak izapidetzean, hala erreklamatzailari nola eragindako erakundeko sailei eta zerbitzuei eskatu ahalko die bere erabakia hartzeko egoki deritzen datuak, argitzeak, txostenak edo froga elementuak oro. Eragindako erakundeko sailek eta zerbitzuek gehienez ere hamar eguneko epean erantzun beharko dute. Eskaera egiten den unean hasiko da epe hori.

## 8. artikulua – Amaitzea eta jakinaraztea

Erakundeak hilabete bateko epean ebazpen idatzia eta arazoitua emateko betebeharra du. Espedientea ebazteko epea geldiarazteko arrazoi bakarra izango da erreklamatzailaren nortasuna behar bezala akreditatuta ez egotea edota kexa edo erreklamazioaren gai diren gertakariak garbi finkatu ezin badira.

Ebazpena ematen denetik hamar egun naturaleko epean interesatuei jakinaraziko zaie idatziz, hartu izanaren agiria eskatzen duen gutun baten bidez.

Orobat, erabakia bitarteko informatikoz, elektronikoz nahiz telematikoz jakinarazi ahalko da, baldin bitarteko horiek dokumentuak irakurri, inprimatu eta kontserbatzeko aukera ematen badute, eta baldin 59/2003 Legean (2003ko abenduaren 19ko legea, sinadura elektronikoa) ezarritako betekizunak betetzen badituzte, erreklamatzailak berariaz hala eskatua izanez gero; eta, berariazko eskaera horren ezean, kexa edo erreklamazioa aurkezteko erabili den bitarteko bera erabiliz.

Erabakia arrazoitua izango da, eta deliberamendu argiak edukiko ditu kexa edo erreklamazioan aurkeztutako eskaerari buruz, oinarri hauek hartuta: kontratuko klausulak; aseguruaren legedia, edota inbertsio zerbitzuei, inbertsio kolektiboko erakundeei, balore merkatuari... dagokiena, hala egokitz gero; eta aseguru, finantza eta inbertsio sektoreko jardunbide eta usadio egokiak.

Kexa edo erreklamazioa ikusita, erakundeak erreklamatzailarekiko egoera zuzentzen badu eta erreklamatzaila gogobetetzen badu, instantzia eskumendunari jakinaraziko zaio, dokumentuz hori egiaztatuta, salbu eta interesatuaren berariazko ukoa bada. Berariazko uko hori izanez gero, beste izapiderik gabe artxibatuko da kexa edo erreklamazioa.

## 9. artikulua – Aseguratuen eta Pentsio Planetako Partaideen Defentsarako Erreklamazioen Zerbitzuarekiko eta Inbertitzaileen Defentsarako Erreklamazioen Zerbitzuarekiko harremana

Erakundeak, Bezeroen Defentsarako Sailaren bidez, erreklamazio zerbitzu horietako edozeinek bere eginkizunak betez egiten dizkion eskakizunei kasu egingo die, zerbitzu horiek zehaztutako epeetan.

## 10. artikulua – Urteko txostena

Bezeroen Defentsarako Sail honen titularrak arautegi honen 1. artikuluan zehaztutako sozietateetako Administrazio Kontseiluari edo organo baliokideari azalpen txosten bat aurkeztuko dio, ECO/734/2004 Aginduko 17. artikuluan adierazitako edukia duena.

Erakundeen urteko txostenean, txosten horren laburpen bat jasoko da.