

REGULAMENTO DO DEPARTAMENTO PARA A DEFENSA DO CLIENTE (DDC) DO GRUPO "ALLIANZ SEGUROS"

Artigo 1º – Obxecto, ámbito de aplicación e domicilio

O presente Regulamento para a Defensa do Cliente, regula a actividade do Departamento para a Defensa do Cliente do Grupo "Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A."; foi aprobado por acordo do seu Consello de Administración na súa reunión celebrada en Barcelona, o día 19.07.2004.

Forman parte do grupo económico de "Allianz, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.", de conformidade co establecido no artigo 4.1 da Orde ECO/734/2004, considerando, polo tanto, o presente Regulamento como o único que regula o Departamento para a Defensa do Cliente para todo o grupo, as sociedades que a continuación se relacionan:

Aseguradoras

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

Artigo 2º – Nomeamento do titular

1. Designación e cesamento: A designación e o cesamento do titular do Departamento para a Defensa do Cliente adoptarase indistintamente, ben por acordo do Consello de Administración da entidade, ben por decisión do seu Conselleiro Delegado con facultades expresamente delegadas para tal efecto polo Consello.
2. Duración: O mandato terá unha duración de catro anos e poderá renovarse por sucesivos períodos de igual duración máxima.
3. Inexhibibilidade e incompatibilidade: Non poderá ser elixido titular do Departamento para a Defensa do Cliente quen realice simultaneamente funcións no departamento comercial, mercadotecnia, subscrición ou tramitación de sinistros, nin relacionados, nin coa actividade investidora, nin coa subscrición, reembolso ou traspaso de participacións en Institucións de Inversión Colectiva. Tampouco poderá exercer o cargo de titular do Departamento para a Defensa do Cliente quen estivese incapacitado para exercer o comercio de conformidade co establecido no artigo 13 do Código de Comercio.
4. O Titular do Departamento para a Defensa do Cliente cesará no seu cargo por acordo do Consello de Administración das Entidades relacionadas no artigo 1.º a solicitude do propio interesado, así como cando concorran algunhas das seguintes causas: incapacidade sobrevida, perda dos requisitos que condicionan a súa elixibilidade ou actuación indebida no exercicio das súas funcións.

Artigo 3º – Presentación da queixa ou reclamación

A presentación do escrito da queixa ou reclamación poderá realizarse persoalmente ou mediante representación, debidamente acreditada, no Departamento para a Defensa do Cliente, en calquera das oficinas das entidades relacionadas no artigo 1.º ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, en cuxo caso, se deberán axustar ao previsto na Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.

A entidade terá nas súas oficinas impresos para a formulación de queixas e reclamacións. Así mesmo, as queixas e reclamacións poderán presentarse nun documento no que se fará constar a seguinte información:

- Identificación do reclamante. Comunicación do Documento Nacional de Identidade ou, se é o caso, CIF. No caso de servirse de representante deberá acreditarse esta representación por calquera medio admitido en dereito.
- Causas que motivan a queixa ou reclamación, podendo achegar, se é o caso, copia de cantos documentos avalen a súa posición.
- Identificación da Delegación, Sucursal, departamento ou axente, se a súa queixa ou reclamación trae causa da súa actuación.
- Solicitude que lle formula ao Departamento para a Defensa do Cliente.
- Indicación de que o reclamante non ten coñecemento de que a queixa ou reclamación está sendo substanciada a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
- Lugar, data e sinatura.

Artigo 4º – Persoas lexitimadas para reclamar

Poden presentar queixas ou reclamacións os tomadores, asegurados, beneficiarios, terceiros prexudicados ou causahabentes de calquera dos anteriores (así como os partícipes e beneficiarios de plans de pensións), os clientes/ partícipes da empresa de servizos de investimento e os da xestora de institucións de investimento colectivo, en tanto en canto funden a súa reclamación ou queixa en calquera relación contractual relacionada coas entidades que aparecen mencionadas no artigo 1.º. Así mesmo, o Departamento para a Defensa do Cliente ten a obriga de resolver as queixas e reclamacións que se presenten en relación coa actuación dos axentes e operadores de banca-seguros, no que respecta á prestación dos seus servizos ás persoas mencionadas máis arriba, en interese das entidades do artigo 1.º.

Poderanse presentar as queixas ou reclamacións nos dous anos seguintes dende que o cliente tivera coñecemento dos feitos causante daquelas.

Artigo 5º – Cuestións sometidas a coñecemento do Departamento para a Defensa do Cliente

O Departamento para a Defensa do Cliente coñecerá as queixas e reclamacións que presenten as persoas físicas ou xurídicas lexitimadas de acordo co artigo 4.

- Enténdese por **Queixa**: As referidas ao funcionamento dos servizos financeiros prestados aos usuarios polas entidades e presentadas polas tardanzas, desatencións ou calquera outro tipo de actuación que se observe no funcionamento da entidade.
- Enténdese por **Reclamación**: As presentadas polos usuarios de servizos financeiros que poñan de manifesto, coa pretensión de obter a restitución do seu interese ou dereito, feitos concretos referidos a accións ou omisións das entidades que supoñan para quen as formula un prexuízo para os seus intereses ou dereitos por incumprimento dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros.

Artigo 6º – Admisión a trámite

Recibida a queixa ou reclamación no Departamento para a Defensa do Cliente, este notificará recibo por escrito ou polos medios legais establecidos.

No caso de que non se encontrase suficientemente acreditada a identidade do reclamante, ou non puidesen establecerse con claridade os feitos obxecto da queixa ou reclamación, emprazarase o reclamante mediante decisión motivada para que no prazo de 10 días naturais presente as alegacións oportunas, durante os cales queda interrompido o prazo de dous meses que ten a entidade para resolver, e advertiráselle que, en caso de non recibir contestación en tempo e forma, arquivarase a queixa ou reclamación sen máis trámite.

Non se admitirán as queixas e reclamacións cando concorra algún dos supostos seguintes:

- Cando transcorrese un prazo superior a dous anos dende que o cliente tivo coñecemento dos feitos causantes da queixa ou reclamación.
- Cando respecto aos mesmos feitos se estea substanciando causa civil ou penal ante a xurisdición ordinaria, ante unha instancia administrativa ou mediante arbitraje. Se se presenta recurso ou se exercita acción ante os órganos xudiciais, administrativos ou arbitrais, procederase ao arquivo inmediato da queixa ou reclamación.
- Cando se pretendan tramitar como queixa ou reclamación, recursos ou accións distintos cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou esta se encontre pendente de resolución ou litixio ou o asunto fose xa resolto naquelas instancias.
- Cando os feitos, razóns e solicitude nos que se concreten as cuestións obxecto da queixa ou reclamación, non se refiran a operacións concretas.
- Cando se formulen queixas ou reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo cliente en relación aos mesmos feitos.

Cando se incorra nalgúns dos supostos de inadmisión detallados anteriormente, poñerase de manifesto por escrito ao cliente mediante decisión motivada, dándolle un prazo de 10 días naturais para que presente as súas alegacións, e advertiráselle que, en caso de non recibir contestación en tempo e forma, arquivarase a queixa ou reclamación sen máis trámite. No caso de que o interesado contestase e se mantivesen as causas de inadmisión, comunicaráselle a decisión final adoptada.

Artigo 7º – Tramitación interna

O Departamento para a Defensa do Cliente poderá solicitar no curso da tramitación dos expedientes, tanto do reclamante como dos distintos departamentos e servizos da entidade afectada, cantos datos, aclaracións, informes ou elementos de proba consideren pertinentes para adoptar a súa decisión. Os departamentos e servizos da entidade afectada deberán contestar nun prazo máximo de dez días contados desde o momento da petición.

Artigo 8º – Finalización e notificación

A entidade ten a obriga de resolver no prazo dun mes, por escrito e de forma motivada. Unicamente se paralizará o prazo de resolución do expediente se non se encontra suficientemente acreditada a identidade do reclamante ou non poden establecerse con claridade os feitos obxecto da queixa ou reclamación.

Notificarase aos interesados no prazo de dez días naturais contados dende a data na que se dite a resolución por escrito, que se remitirá por correo certificado con notificación de recibo.

Así mesmo poderá notificarse a decisión por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos, e cumpran os requisitos previstos na Lei 59/2003, do 19 de decembro de sinatura electrónica, se así o designase de forma expresa o reclamante e, en ausencia de tal indicación, a través do mesmo medio no que fose presentada a queixa ou reclamación.

A decisión será motivada e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude presentada na queixa ou reclamación, fundándose nas cláusulas contractuais, na lexislación de seguros, ou ben, na que afecte servizos de investimentos, institucións de investimento colectivo, mercado de valores, etc., segundo proceda, e nas boas prácticas e usos do sector asegurador, financeiro e investidor.

Se á vista da queixa ou reclamación, a entidade rectificase a súa situación co reclamante a satisfacción deste, comunicaráselle á instancia competente xustificándoo documentalmente, salvo que exista unha desestimación expresa do interesado, en cuxo caso se procederá sen máis trámite ao arquivo da queixa ou reclamación.

Artigo 9º – Relación co Servizo de Reclamacións para a Defensa do Asegurado e do Partícipe en Plans de Pensións e co Servizo de Reclamacións para a Defensa do Investidor

A Entidade atenderá, por medio do Departamento para a Defensa do Cliente os requirimentos que calquera dos citados Servizos de Reclamacións poida efectuarlle no exercicio das súas funcións, nos prazos que estes determinen.

Artigo 10º – Informe anual

O Titular do Departamento para a Defensa do Cliente presentará ante o Consello de Administración ou órgano equivalente das sociedades que se relacionan no artigo 1.º do presente regulamento, un informe explicativo co contido previsto no artigo 17 da Orde ECO/734/2004.

Na Memoria Anual das Entidades recollerase un resumo do Informe.